

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN (PBB) MELALUI PROGRAM
DRIVE THRU**

(STUDI PADA DINAS PENDAPATAN KABUPATEN BANYUWANGI)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**ABISEKA ANORAGA
NIM 105030104111003**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2014**

MOTTO

"Apabila didalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat suatu kebaikan, maka jaminan bagi orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkah pun."

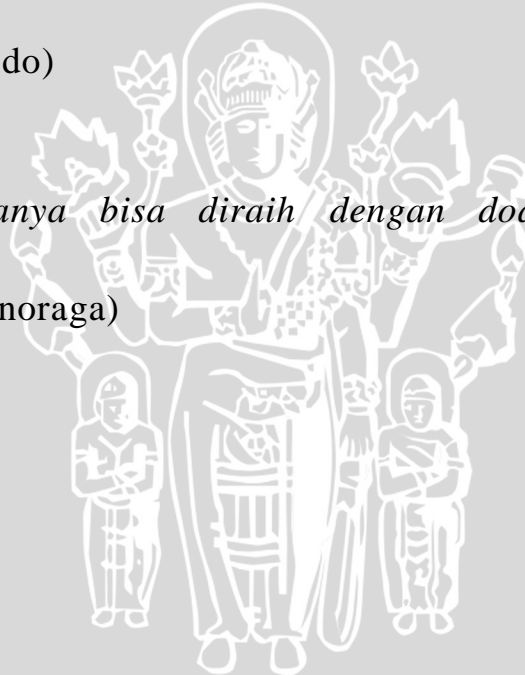
(Oleh : Ir. Soekarno)

"Barengi aktifitas dengan selalu optimis dan melihat segala sesuatu dari sisi yang positif. Jangan takut untuk mendobrak kebiasaan lama dengan cara dan pemikiran yang keluar dari pakem."

(Oleh : Joko Widodo)

"Keberhasilan hanya bisa diraih dengan doa, usaha dan optimis."

(Oleh : Abiseka Anoraga)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Melalui Program Drive Thru (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Disusun oleh : Abiseka Anoraga

NIM : 105030104111003

Fakultas : Ilmu Administrasi

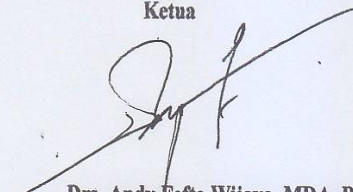
Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 24 April 2014

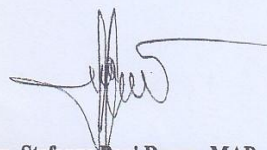
Komisi Pembimbing

Ketua



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, P.hD
NIP. 19670217 199103 1 000

Anggota



Drs. Stefanus Fani Rengu, MAP
NIP. 19531113 198212 1 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Mei 2014

Jam : 10.00 – 11.00 WIB

Skripsi atas nama : Abiseka Anoraga

Judul : Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Melalui Program *Drive Thru* (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Dan dinyatakan Lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, P.hD
NIP. 19670217 199103 1 000

Anggota

Drs. Stefanus Pani Rengu, MAP
NIP. 19531113 198212 1 001

Anggota

Prof. Dr. Agus Suryono, MS
NIP. 19521229 197903 1 003

Anggota

Drs. Mochamad Rozikin, MAP
NIP. 19630503 198802 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 28 April 2014



Abiseka Anoraga
NIM 105030104111003

RINGKASAN

Abiseka Anoraga, 2014, Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, **Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Melalui Program *Drive Thru* (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)** Drs.Andy Fefta Wijaya, MDA, P.hD, Drs.Stefanus Pani Rengu, M.AP, 125 Hal + xiii.

Upaya peningkatan penyediaan pembiayaan atau sumber pendapatan asli daerah, khususnya yang bersumber dari pajak daerah dapat dilakukan dengan peningkatan kinerja pemungutan, penyempurnaan dan penambahan jenis pajak, serta penggalan sumber-sumber penerimaan dari sektor pajak. Untuk itu pemerintah daerah harus memiliki inovasi yang baik agar dapat meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu bagian dari sumber PAD yang cukup memegang peran sentral dan diberikan ruang khusus untuk memberikan pelayanannya. Untuk memberikan pelayanan yang optimal, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi mengeluarkan sebuah inovasi yaitu berupa pembayaran PBB melalui pelayanan *drive thru* yang tertuang dalam Peraturan Daerah terkait Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Inovasi pelayanan pembayaran melalui *drive thru* memang diharapkan dapat mengoptimalkan upaya peningkatan pendapatan dari sektor pajak guna mendukung proses pembangunan berkelanjutan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Fokus penelitiannya yaitu inovasi pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan serta pendapatan pajak bumi dan bangunan melalui program *drive thru*. Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisa dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi *drive thru* dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan direspon positif oleh masyarakat. Dengan model pelayanan yang mudah dan cepat, membuat masyarakat merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Selain itu, layanan program *drive thru* pajak bumi dan bangunan, mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat para wajib pajak yang berpengaruh terhadap besarnya pendapatan yang masuk ke pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Namun pelaksanaan *drive thru* pajak bumi dan bangunan hanya ada di Kecamatan Banyuwangi dan belum menjangkau wajib pajak yang ada di semua wilayah Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan hasil penelitian adapun saran yang dapat peneliti berikan yaitu perlu dikembangkan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya agar menjadi lebih baik dan perlu dibuka unit baru yang ditempatkan di beberapa wilayah agar jangkauan semakin luas dan masyarakat dapat menikmati pelayanan *drive thru* pajak bumi dan bangunan.

Kata Kunci : inovasi pelayanan, pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan, inovasi *drive thru*.

SUMMARY

Abiseka Anoraga, 2014, Public Administration, Faculty of Administration, University of Brawijaya , **Service Innovation Payments Land and Building Tax (PBB) Through the Drive Thru (Studies in Banyuwangi Regency Revenue Service)** Drs.Andy Fefta Wijaya , MDA, P.hD, Drs.Stefanus Pani Rengu , M.AP, 125 + xiii thing .

Efforts to improve the provision of financing or other sources of local revenue, especially those stemming from local taxes can be done with the improved collection performance, refinement and additional types of taxes , as well as extracting resources tax revenue. For the local government should have a good innovation in order to increase revenue from the tax sector. Land and building tax is one part of a considerable source of revenue and the central role given dedicated space to provide its service. To provide optimal service , the District Government through the Department of Revenue Banyuwangi regency issued a payment innovation in the form of the United Nations through the *drive -thru* service as stipulated in the Local regulations related to land and building tax payments. Innovation through the drive -thru payment service is expected to optimize efforts to increase revenue from taxes in order to support the sustainable development process.

The method used is a qualitative metho. The focus of this research is innovative payment service property tax and property tax revenue through the drive-thru. Data collection technique is through observation , interviews , and documentations. Methods of analysis by means of data reduction , data display , and conclusion.

Based on the results of this study indicate that the implementation of the innovation drive-thru in the payment of property tax by the positive response from the public. With a service model that is easy and fast , making people feel comfortable and well served. In addition, drive-thru service programs property tax, community participation can influence the taxpayers that affect the amount of revenue coming into the government Banyuwangi. However, the implementation of the drive thru property tax only in the District of Banyuwangi and the taxpayer has not reached there in all the district of Banyuwangi. Based on the research results as for suggestions that can give researchers that need to be developed and improved quality of service in order to get better and need to open a new unit that is placed in several areas in order to reach wider and more people can enjoy the service drive thru property taxes.

Keywords : service innovation, service property tax payments, innovation drive-thru.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Program *Drive Thru*”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drh.H.Budianto, M.Si dan Ibu Dra.Hj.Riyanti APKD, M.AP, kedua orang tua yang dengan kesabaran, ketelatenan, keikhlasan, dorongan semangat, bimbingan dan doa yang selalu dipanjatkan. Adekku tersayang Aninditya Ardhana Riswari yang selalu mendoakan dan mensupport. Orang terkasih Anggi Nila Kusuma Wardani yang selalu memberi semangat, kesabaran dan doa.
2. Bapak.Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, P.hD, selaku Ketua Komisi Pembimbing Skripsi yang selalu memberi kesabaran dan bimbingan yang sangat bermanfaat.
3. Bapak Drs. Stefanus Panirengu, M.AP, selaku Anggota Komisi Pembimbing Skripsi yang selalu memberi kesabaran dan bimbingan yang sangat bermanfaat.
4. Bapak. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S.,selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak. Drs. Choirul Saleh., M.Si.,selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
6. Bapak Prof. Dr. Agus Suryono, MS, selaku Komisi Penguji Skripsi yang selalu memberi kesabaran dan bimbingan yang sangat bermanfaat.

7. Bapak Drs. Mochamad Rozikin, MAP, selaku Komisi Penguji Skripsi yang selalu memberi kesabaran dan bimbingan yang sangat bermanfaat.
8. Bapak Suyanto Waspo Tondo, Selaku Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, Bapak Djuang Pribadi Selaku Sekretaris Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, Bapak Firman Gani selaku Kabid. PBB dan BPHTB Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi dan seluruh staf dan karyawan Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan bantuan dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian skripsi
9. Sahabat-sahabatku FIA UB terutama best friend Satria Dwi, Roni Prasetyo, Fadli Hibaturrahman, Purwo Sasongko Praditama kemudian teman-teman seperjuangan skripsi Rizal Aziz, Wanda, Emilita, Dicky, Anggi Komala, Ayu Multikasari serta semua teman-teman FIA UB angkatan 2010, teman-teman kos Cengger Ayam 1/7 yang selalu memberi dorongan dan teman-teman banyuwangi yang berada di Organisasi Daerah KMOBM.
10. Serta semua pihak yang membantu dukungan baik moril maupun spiritual yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik	14
1. Definisi Pelayanan Publik	14
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	16
3. Asas-asas Pelayanan Publik	17
4. Standar Pelayanan Publik	18
5. Standar Pelayanan Minimal	20
6. <i>New Public Management (NPM)</i>	21
B. Inovasi	23
1. Definisi Inovasi	23
2. Inovasi Dalam Organisasi	24
3. Ciri Inovasi	25
4. Kunci Sukses Inovasi	26
5. Tipologi Inovasi Sektor Publik	27
C. <i>Drive Thru</i>	29
D. Pendapatan	31
1. Pengertian Pendapatan	31
2. Sumber Pendapatan Daerah	31
3. Pendapatan Asli Daerah	33
E. Perpajakan	34
1. Pengertian Pajak	34
2. Fungsi Pajak	36
3. Sistem Pemungutan Pajak	37

4. Pajak Bumi dan Bangunan	39
5. Objek Pajak Bumi dan Bangunan	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	42
B. Fokus Penelitian	42
C. Lokasi dan Situs Penelitian	44
D. Jenis dan Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Instrumen Penelitian	47
G. Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
1. Gambaran Kabupaten Banyuwangi	51
a) Geografis Kabupaten Banyuwangi	51
b) Kondisi Penduduk Kabupaten Banyuwangi	55
c) Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi	59
d) Visi – Misi Kabupaten Banyuwangi	61
2. Gambaran Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi	65
a) Gambaran Umum	65
b) Visi-Misi dan Tujuan Dinas Pendapatan	67
c) Tujuan Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi	69
d) Tugas,Fungsi Dinas Pendapatan	69
e) Struktur Organisasi Dinas Pendapatan	70
B. Penyajian Data.....	73
1. Inovasi Pelayanan <i>drive thru</i> Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Banyuwangi	73
a) Inovasi Proses Pelayanan <i>drive thru</i>	73
b) Standar Pelayanan Publik Pembayaran PBB	78
1) Prosedur Pelayanan Pembayaran <i>Drive thru</i>	78
2) Biaya dan Waktu Penyelesaian Pelayanan	83
3) Sarana Prasarana dan Fasilitas Pelayanan	85
4) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	88
2. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan melalui <i>Drive Thru</i>	90
a) Partisipasi Masyarakat Pembayar Wajib Pajak	91
b) Volume Pendapatan PBB melalui <i>Drive Thru</i>	94
c) Kontribusi PBB Terhadap PAD	96
C. Pembahasan	99
1. Inovasi Pelayanan <i>drive thru</i> Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Banyuwangi	99
a) Inovasi Proses Pelayanan <i>drive thru</i>	100
b) Standar Pelayanan Publik Pembayaran PBB	103
1) Prosedur Pelayanan Pembayaran <i>Drive thru</i>	103
2) Biaya dan Waktu Penyelesaian Pelayanan	105
3) Sarana Prasarana dan Fasilitas Pelayanan	107

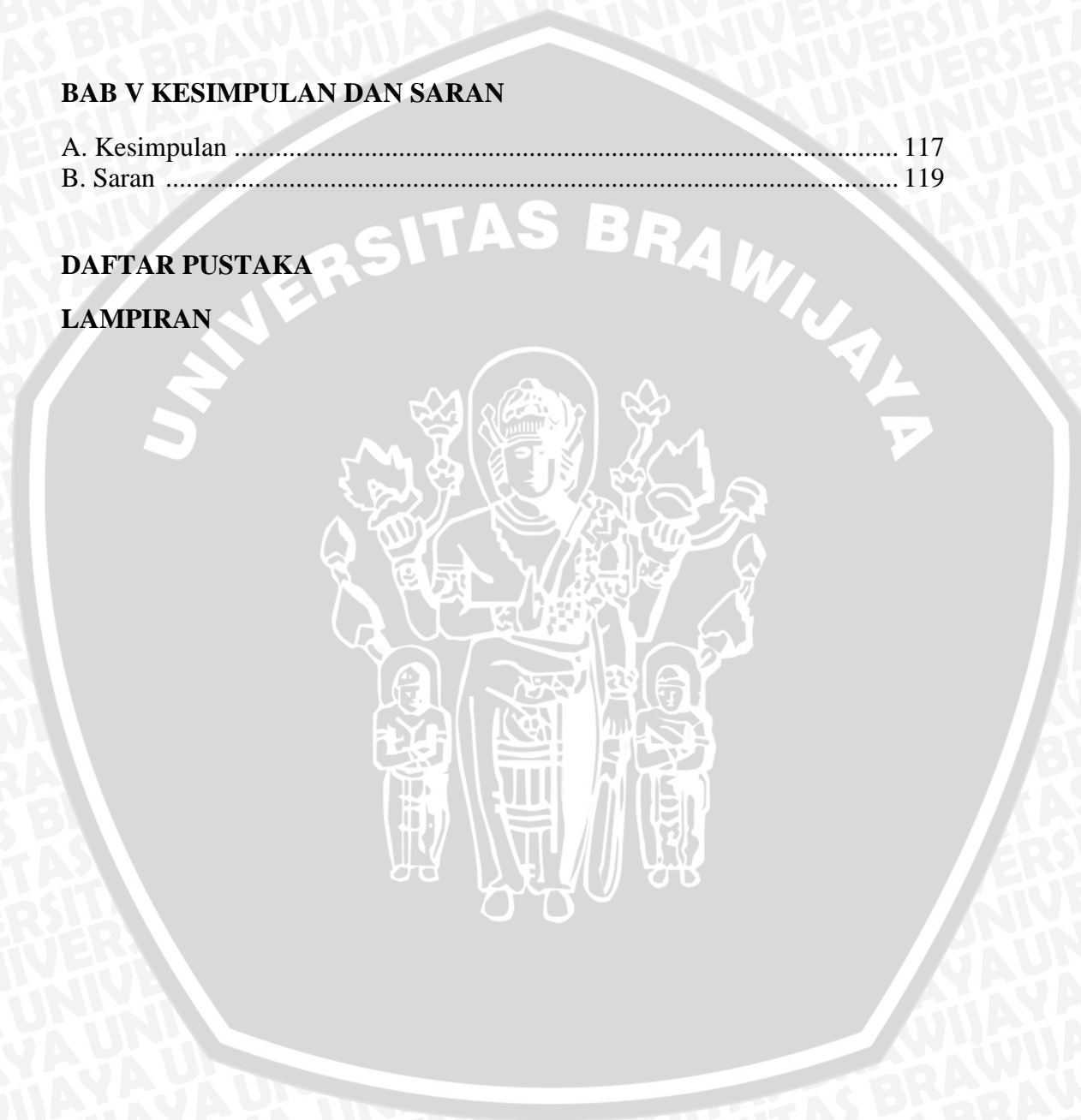
4) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	109
2. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan melalui <i>Drive Thru</i>	110
a) Partisipasi Masyarakat Pembayar Wajib Pajak	110
b) Volume Pendapatan PBB melalui <i>Drive Thru</i>	113
c) Kontribusi PBB Terhadap PAD	114

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	117
B. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1.1	Peningkatan PAD Kabupaten Banyuwangi	7
1.2	Besaran PBB didalam PAD Kabupaten Banyuwangi	10
1.3	Jumlah Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin	56
1.4	Jumlah Penduduk Kecamatan Berdasarkan Jenis Kelamin	57
1.5	Pendidikan PNS Pemkab Banyuwangi	60
1.6	Perbandingan Sistem On Line dan Manual	80
1.7	Jumlah Wajib Pajak	92
1.8	Besaran PBB didalam PAD Kabupaten Banyuwangi	94
1.9	Volume Pendapatan PBB	96
2.0	Kontribusi PBB terhadap PAD	98



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
1.1	Tipologi Inovasi Sektor Publik	28
1.2	Alur Skema Analisis Data	50
1.3	Peta Administrasi Kabupaten Banyuwangi	52
1.4	Luas Kabupaten Banyuwangi Menurut Penggunaannya	54
1.5	Struktur Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi	72
1.6	Drive Thru PBB	76
1.7	Drive Thru PBB	76
1.8	Dokumentasi SOP PBB Individu	80
1.9	Dokumentasi SOP PBB Kolektif	81



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi daerah bertujuan untuk mendorong upaya peningkatan kesejahteraan rakyat, pemerataan, keadilan, demokratisasi dan penghormatan terhadap budaya lokal serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Salah satu upaya untuk mewujudkan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab, pembiayaan pemerintah dan pembangunan daerah yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya yang bersumber dari pajak daerah perlu ditingkatkan. Hal ini agar kemandirian daerah dalam hal pembiayaan penyelenggaraan pemerintah daerah dapat segera terwujud.

Upaya peningkatan penyediaan pembiayaan atau sumber pendapatan asli daerah, khususnya yang bersumber dari pajak daerah dapat dilakukan dengan peningkatan kinerja pemungutan, penyempurnaan dan penambahan jenis pajak, serta penggalan sumber-sumber penerimaan dari sektor pajak. Dalam mengoptimalkan upaya peningkatan pendapatan asli daerah, seringkali kurang maksimal karena kompleksitas permasalahan akibat adanya otonomi daerah. Daerah belum siap menerima pelimpahan kewenangan, namun disisi lain globalisasi memerlukan persiapan yang maksimal agar dapat berperan aktif dan tidak hanya menjadi penonton. Mulai permasalahan nasionalisme, ekonomi, sosial, budaya, isu lingkungan, dan lain-lain, muncul dan menjadi permasalahan yang harus dihadapi oleh daerah.

Dalam situasi di mana segenap persoalan bangsa meluap dan minta segera diselesaikan, maka konsep demokrasi sesungguhnya merupakan konsep yang paling tidak diminati. Di samping terlalu bertele-tele, tidak efektif dan tidak efisien, demokrasi juga terlalu banyak menyita waktu yang sebenarnya bisa digunakan untuk memikirkan masalah yang lebih urgen lagi (Arif dan Utomo, 2008). Konsep demokrasi akan cocok diterapkan pada era persaingan bebas, sedangkan saat ini Indonesia merupakan negara dengan tingkatan yang belum sepenuhnya siap memasuki persaingan bebas, khususnya di bidang ekonomi. Hal tersebut terlihat dari minimnya inovasi, tertinggalnya penerapan teknologi canggih dan perlunya kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang saat ini relatif masih perlu ditingkatkan. Apabila hal ini dipaksakan maka diprediksikan akan mengalami kekalahan persaingan dengan negara-negara yang lebih maju.

Pemerintah Daerah yang mengetahui kelemahan dan kelebihan untuk mengelola permasalahan di daerahnya dituntut inovatif mungkin untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan dukungan dari pemerintah pusat melalui bantuan pendanaan. Inovasi tidak dapat berdiri sendiri melainkan dengan kreativitas (Abdullah, 2006:25). Pemerintah daerah harus mengakui kompleksitas permasalahan yang ada di daerahnya. Terjadinya permasalahan yang kompleks di beberapa bidang, disebabkan adanya kesalahan dari sisi sub sistem yang dilakukan oleh pemerintah, baik dari segi kelembagaan maupun kebijakan. Hal itu menyebabkan sebuah kebijakan inovasi yang menjadi kebutuhan pemerintah daerah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di daerah, tidak

berkembang di semua daerah dan hanya muncul di beberapa daerah saja. Minimnya inovasi yang ada di daerah dapat terlihat dari berbagai permasalahan yang belum diselesaikan, misalnya masalah tentang kemiskinan, kesehatan, ketimpangan perekonomian dan sebagainya. Memang sudah terdapat beberapa daerah yang sudah bisa berinovasi dalam membangun daerahnya. Namun dilihat dari segi legalitas perlu didukung aturan yang baku, karena sebelum disahkannya permendagri yang berkaitan dengan pengaturan kebebasan daerah dalam mengatur daerahnya, maka daerah saat itu cenderung jalan ditempat atau kurang berinovasi dalam mengelola daerahnya.

Di tengah kewajiban pemerintah daerah dalam memunculkan inovasi disemua bidang pemerintahan, birokrasi sebagai pengatur kebijakan tentang kebutuhan dan kepentingan publik, belum dapat sepenuhnya melepaskan diri dari intervensi politik. Intervensi politik sangat berpengaruh terhadap kinerja birokrasi sehingga menyebabkan tindakan birokrasi dalam mengeluarkan sebuah kebijakan inovasi sering berlawanan dengan kewajiban sesungguhnya sebagai abdi masyarakat. Akibatnya seringkali kebijakan yang dihasilkan tidak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Salah satu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah untuk mendorong pemerintah daerah meningkatkan kinerjanya guna melaksanakan otonomi, adalah melakukan berbagai kebijakan dibidang perpajakan daerah. Di dalam Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, mengatur pemberian kewenangan daerah dalam mengurus keuangan daerah. Pemberian

kewenangan pembayaran pajak dan retribusi daerah, diharapkan mampu untuk mendorong pemerintah daerah agar terus berusaha mengoptimalkan PAD, khususnya yang bersumber dari pajak daerah dan retribusi daerah. Pemerintah telah mengatur dasar hukum pemungutan pajak oleh negara. Penyelenggaraan otonomi daerah dapat berjalan dengan baik bila didukung oleh sumber pendanaan yang cukup, diantaranya adalah dengan meningkatkan jumlah kemampuan keuangan daerah untuk mendukung kebutuhan rumah tangga daerah. Keberhasilan penyelenggaraan pembangunan di dalam otonomi daerah yang ada di Indonesia bukan semata-mata diukur dari jumlah PAD yang dicapai, namun lebih dari itu, dilihat pula sejauh mana pajak daerah dan retribusi daerah tersebut mampu berfungsi memberikan manfaat baik kepada masyarakat, sehingga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pertumbuhan dan perkembangan perekonomian masyarakat yang diharapkan pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.

Seiring berjalannya waktu, Medio September 2009 lalu, pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD), yang secara resmi berlaku pada tanggal 1 Januari 2010. Kehadiran UU PDRD tersebut akan menggantikan UU PDRD yang lama, yaitu Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 (dispenda-bwi.blogspot.com). Disahkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 ini dikarenakan beberapa perubahan dasar dalam pengaturan pembagian pajak. Di dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 ini terdapat berbagai macam jenis pajak yang memang mempengaruhi peningkatan PAD yang ada di daerah. Jenisnya ada beberapa macam

yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Parkir, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan masih banyak lagi. Tidak semua pajak yang ada di undang-undang tersebut diberikan pelayanan khusus.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu bagian dari PAD yang cukup memegang peran sentral dan diberikan ruang khusus untuk memberikan pelayanannya. Di dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tersebut disebutkan bahwa memang sebelumnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang tergolong pajak pusat dialihkan menjadi pajak daerah. Dengan adanya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi nomor 6 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menjadi acuan bagi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi untuk menerapkan pembayaran PBB, penerapan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 memberikan keuntungan yang nyata bagi pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan pajak PBB dan BPHTB yang selama ini dibayangkan sebagai pajak pusat telah dikembalikan lagi ke daerah sehingga pajak tersebut murni menjadi milik daerah tanpa adanya campur tangan pemerintah pusat. Dengan adanya Undang-undang dan Perda ini diharapkan PAD daerah mampu meningkat untuk mendukung proses pembangunan pada masa yang akan datang.

Pentingnya pajak daerah dan retribusi daerah bagi suatu daerah memaksa daerah untuk mengeluarkan kebijakan-kebijakan terkait pembayaran pajak dan retribusi daerah dengan koridor sebagaimana diatur didalam Undang-undang Nomor

28 Tahun 2009, dan jelas diterangkan bahwa pajak dan retribusi daerah masuk menjadi PAD yang digunakan untuk membiayai proses pembangunan yang ada di daerah itu sendiri. Dengan target pembayaran pajak yang masuk secara langsung menjadi PAD maka otomatis akan menjadi pekerjaan tersendiri bagi pemerintah daerah. Daerah dituntut untuk mengeluarkan kebijakan ataupun aturan yang lebih memudahkan memudahkan dapat terserap pula sebagai dana pembangunan di daerah.

Ada beberapa hal yang menyebabkan belum maksimalnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Oleh karena itu beberapa pemerintah daerah berinisiatif mengeluarkan inovasi-inovasi dalam rangka meningkatkan kesadaran pembayaran PBB. Itu semua dilakukan guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak agar dapat memberikan kontribusi secara maksimal. Peningkatan PAD akan berbanding lurus dengan proses pembangunan. Semakin besar PAD, maka proses pembangunan juga akan berjalan dengan baik.

Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi tahun 2013 telah menargetkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Banyuwangi sebesar Rp 162 miliar, target pada tahun ini diprediksikan meningkat kurang lebih 24 persen jika dibandingkan tahun 2012 lalu sebesar Rp 130 miliar (surabaya.tribunnews.com). Pajak merupakan salah satu penyumbang PAD terbesar sehingga memang memerlukan beberapa kebijakan terkait pajak tersebut. Hal ini memang diperlukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi dalam proses peningkatan PAD. Bila dilihat dari beberapa tahun terakhir sampai dengan saat ini target PAD yang

ditentukan mengalami peningkatan. Hal ini terlihat dari target yang diajukan dengan realisasi yang terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Tabel 1.1 Peningkatan Jumlah PAD Kabupaten Banyuwangi

Tahun	Target PAD	Realisasi PAD	Persentase Target
2010	Rp. 87.091.140.847,23	Rp. 72.384.918.941,83	83,11 %
2011	Rp. 106.124.047.762,61	Rp. 112.861.314.417,98	106,35 %
2012	Rp. 132.846.110.220,82 (Pasca P-APBD)	Rp. 140.333.509.726,33	105,64 %
2013	Rp. 171.461.335.060,60 (Pasca P-APBD)	Rp. 159.600.116.802,52	93,08 %
Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi			

Bila dilihat dari segi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Banyuwangi, yang terus mengalami peningkatan setiap tahun baik itu target maupun realisasinya, dan sudah didukung oleh Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009. Untuk memenuhi target PAD pada tahun 2013 yang mencapai Rp. 162 miliar, maka diperlukan sebuah pengelolaan yang lebih modern, cepat dan akurat agar PAD yang berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan ini makin meningkat dan mampu terserap dengan baik guna proses pembangunan agar berjalan lancar, maka Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi mengeluarkan sebuah inovasi yaitu berupa pembayaran PBB melalui pelayanan *drive thru* yang tertuang dalam Peraturan Daerah (Perda) terkait Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Hal ini harus dilakukan guna terus meningkatkan PAD yang telah ditargetkan. Untuk melaksanakan program *drive thru* ini dilakukan oleh Dinas Pendapatan sendiri

tanpa adanya unit khusus yang dibuat oleh Dinas Pendapatan. Untuk mendukung proses ini maka memang diperlukan beberapa faktor pendukung. Faktor pendukung yang dimaksudkan adalah Sumber Daya Manusia (SDM), Teknologi, Proses Pembayaran, dan lain-lain. Dari beberapa faktor tersebut memang harus dilakukan oleh Dinas Pendapatan guna proses pelayanan pembayaran yang lebih cepat, efisien dan akurat. Didalam faktor SDM, untuk pelayanannya memang diambil dari pegawai *teller* bank jatim namun juga diperlukan suatu pelatihan guna peningkatan kemampuan dan pengetahuannya terkait dengan proses pembayaran melalui *Drive Thru* yang memang masih baru didalam pembayaran pajak PBB. Selain itu juga diperlukan kecanggihan teknologi yang mendukung proses pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* sehingga dapat berjalan dengan baik. Dengan faktor yang ada diharapkan *drive thru* ini mampu menjadi suatu proses pelayanan pembayaran pajak secara cepat dan mudah.

Inovasi memang diperlukan guna mencapai target yang telah dibebankan, karena memang pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhinya guna proses pembangunan berkelanjutan. Inovasi akan memecahkan masalah yang memang selama ini menjadi beban bagi pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang memang setiap tahun PADnya selalu meningkat. Dengan adanya inovasi berupa *drive thru* pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) diharapkan masyarakat cukup datang ke Dinas Pendapatan tanpa harus menunggu lama dengan proses yang berbelit-belit namun cukup beberapa menit saja masyarakat sudah bisa membayar pajak tanpa harus turun dari motor dan juga dengan *drive thru* ini selain masyarakat mau

membayar pajak juga guna peningkatan PAD dari sektor pajak PBB. *Drive thru* merupakan hal baru didalam proses pembayaran pajak PBB yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Sehingga memang program *drive thru* ini menjadi suatu inovasi unggulan yang digunakan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi guna peningkatan PAD dari sektor PBB.

Munculnya program *drive thru* ini bukan tanpa pertimbangan yang matang namun juga telah dikaji oleh Dinas Pendapatan, program ini terlaksana karena memang setelah dikaji merupakan cara yang efektif dan efisien. Adanya *drive thru* ini juga dilatar belakangi karena selama ini pembayaran pajak PBB yang dinilai oleh masyarakat terlalu berbelit-belit dan lama, sehingga menyebabkan masyarakat malas untuk membayar pajak PBB dan juga karena terlalu lamanya waktu proses pembayaran yang dilakukan secara manual dan kurangnya transparansi yang terjadi serta masyarakat juga bisa mendapatkan lebih banyak pilihan cara pembayaran PBB.

Program *drive thru* secara umum sudah mampu mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat terkait proses layanan pembayaran *drive thru*. Namun dalam pelaksanaannya terdapat kekurangan terkait letak *drive thru* PBB Dinas Pendapatan yang berada di Kecamatan Banyuwangi. Pada masa yang akan datang program *drive thru* ini perlu dikembangkan di beberapa kecamatan agar para wajib pajak yang sebagian besar berada di pedesaan juga merasakan kemudahan layanan *drive thru*. Hal tersebut dalam rangka sebesar-besarnya menjaring semua objek pajak agar dapat membayar pajak dengan tertib, mengingat setiap tahun lebih dari 25% objek pajak tidak membayar sebagaimana ketentuan pajak yang berlaku. Karena penerimaan

pajak PBB diserap sepenuhnya sebagai pendapatan asli daerah. Untuk dapat melihat penerimaan PBB yang terserap didalam PAD sebagai berikut:

Tabel 1.2 Besaran PBB dalam PAD Kabupaten Banyuwangi

Tahun	Target PBB dalam PAD	Realisasi PBB dalam PAD	Persentase
2011	Rp. 18.876.451.958,00	Rp.19.816.001.671,00	104,98 %
2012	Rp. 20.604.249.596,00	Rp. 21.842.466.717,00	106,01%
2013	Rp. 20.000.000.000,00	Rp. 19.216.968.904,00	96,08%

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Melihat fakta yang ada maka daerah memunculkan sebuah kebijakan inovasi yang sangat baik untuk mengatasi permasalahan di daerah, untuk itu diperlukan waktu terhadap proses memunculkan dan mengembangkan gagasan inovatif yang solutif agar bisa dijadikan sebagai tolak ukur daerah lain. Atas dasar permasalahan di atas, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Melalui Program *Drive Thru* (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasar permasalahan yang ada maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan *Drive Thru* Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Banyuwangi?
2. Bagaimana Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui program *Drive Thru*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menjelaskan pelayanan *drive thru* pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Banyuwangi.
2. Mengetahui dan menjelaskan pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui program *Drive Thru*.

D. Kontribusi penelitian

Dari segi akademis maupun segi praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yaitu sebagai berikut:

1. Kontribusi akademis
 - a. Bagi mahasiswa
 - 1) Penelitian ini diharapkan mampu melatih dan menerapkan teori-teori yang telah didapat dan meningkatkan kemampuan berfikir dalam penulisan karya ilmiah dengan tema besarnya adalah Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Melalui Program *Drive Thru*.
 - 2) Penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi peneliti lain sebagai bahan perbandingan selanjutnya, serta dapat dijadikan acuan bagi pihak yang melakukan penelitian.
 - b. Bagi perguruan tinggi

- 1) Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pustaka untuk mengadakan penelitian lanjutan.
 - 2) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran, wawasan dan bahan kajian dalam rangka meningkatkan peran pemerintah dalam memberikan layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan.
2. Kontribusi praktis
- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan masukan bagi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi untuk menyadarkan masyarakat pentingnya membayar pajak.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu menciptakan konsep dari sebuah inovasi pemerintah daerah hingga dapat dijadikan pedoman dan atau mendukung kebermunculan inovasi-inovasi solutif yang menjawab permasalahan daerah.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah (Skripsi) ini terdiri dari lima bab yang merupakan rangkaian antara satu bab dengan bab lainnya. Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, tujuan penelitian dan kontribusi penelitian serta sebagai penutup bab ini menguraikan secara ringkas mengenai sistematika pembahasan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan teori-teori yang relevan dengan pokok permasalahan sehingga dapat mendukung dalam menganalisa dan menginterpretasikan data mengenai Pelayanan Publik *Drive Thru* Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan?

BAB III: METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan mengenai Jenis penelitian, Lokasi penelitian, Variabel dan pengukuran, Populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, Validitas dan Reabilitas, Teknik analisis dan Teknik Penarikan Kesimpulan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan yang memuat tentang analisis data penelitian dan interpretasi hasil analisis data penelitian.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini akan menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilaksanakan, serta saran-saran yang diajukan guna perbaikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan pada intinya bisa didefinisikan sebagai sebuah aktivitas perorangan atau kelompok baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan menyangkut tiga hal yaitu perihal atau cara melayani dalam hal ini menitik beratkan pada “bagaimana” pelayanan itu diberikan, servis atau jasa yakni menunjukkan pada apakah pelayanan itu, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jumlah beli barang atau jasa yakni menunjukkan pada maksud pelayanan itu. (Rosjidi, 1992:30)

Pelayanan Publik ataupun pelayanan masyarakat sebagaimana diungkapkan oleh Moenir (1992:12), adalah:

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Namun, tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perseorangan asal kepentingan itu masih masuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan publik.

Syafi'e (2003:116) mengungkapkan bahwa pelayanan mempunyai tiga unsur pokok, yaitu:

- a. Biaya harus relatif lebih murah.
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
- c. Mutu yang diberikan relatif bagus

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan yang diberikan seseorang atau kelompok terhadap orang lain untuk membantu memenuhi kebutuhannya baik dalam bentuk barang atau jasa dengan sebaik-baiknya.

Dalam lampiran 3 Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C, istilah pelayanan publik diartikan “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintahan dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut penjelasan yang ada diatas dapat ditarik maknanya, yang pada intinya, pelayanan publik di dalam sektor publik sangat diperlukan guna memberi kemudahan pada masyarakat/publik baik melalui penyediaan barang dan jasa atau pelayanan lainnya yang berkaitan dengan kepentingan umum. Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik dapat dikategorikan dalam tiga kategori utama, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat, meliputi:

- a. Kesehatan
- b. Pendidikan Dasar
- c. Bahan Kebutuhan Pokok

2. Pelayanan Umum

Pelayanan umum ,merupakan layanan pelayanan pemerintah berkaitan dengan pelayanan administrasi dan barang untuk memenuhi kepentingan masyarakat.

- a. Pelayanan administrasi(pembuatan KTP, Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, BPKB, STNK, IMB, Paspor)
 - b. Pelayanan barang (Jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih)
3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa meliputi pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, transportasi jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana dan pelayanan social.

Sesuai dengan tiga kategori utama pelayanan publik yang tertuang didalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa memang didalam pelayanan publik memiliki kategori pelayanan yang berbeda. berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, pelayanan umum menjadi prioritas karena memang berkaitan dengan pelayanan administrasi. Di dalam menyusun pelayanan umum, terdapat beberapa prinsip dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan kategori pelayanan publik.

2. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Dalam pemberian pelayanan publik terdapat prinsip-prinsip yang harus diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas pelayanan yang memuaskan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dinyatakan bahwa ada sepuluh prinsip dalam pelayanan umum, yaitu:

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dan kurun waktu yang ditentukan.
4. Akurasi: Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses: Tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Keterkaitan antara prinsip satu dengan lainnya dapat saling melengkapi.

Sehingga sepuluh prinsip inilah yang bisa menjadi dasar didalam memberikan sebuah pelayanan Dengan sepuluh prinsip yang ada diharapkan sebuah pelayanan publik dapat berjalan dan terlaksana dengan baik..

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Didalam memberikan sebuah pelayanan publik, instansi pemerintah harus melihat asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, yang diantaranya menurut Mahmudi (2007:218):

- a. **Transparansi**
Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi, kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**
Pemberian pelayanan publik tidak bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan adanya asas-asas pelayanan publik ini memang sangat diharapkan oleh para pengguna layanan. Karena ketika asas-asas pelayanan publik dapat dijalankan maka dapat dipastikan dalam pemberian pelayanan publik tidak akan ada lagi rasa iri dan curiga antara pemberi layanan dan pengguna layanan.

4. Standar Pelayanan Publik

Terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan harus memiliki acuan standarisasi pelayanan dan dipublikasikan sebagai pedoman adanya kepastian bagi penerima layanan. Standarisasi pelayanan merupakan hal yang wajib diikuti atau dipatuhi oleh pemberi dan penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan sangat tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya standar pelayanan publik menurut Peraturan Daerah Jawa Timur

No. 11 Tahun 2005, Pasal 14 adalah:

1. Standart pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu.
3. Masing-masing penyelenggaraan pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan standarisasi yang telah dijelaskan dalam Keputusan MENPAN

Nomor 63 tahun 2003 tentang standar pelayanan dan Peraturan Daerah Jawa Timur

No. 11 Tahun 2005, Pasal 14 bahwa memang dalam melakukan proses pelayanan kita

harus memperhatikan standarisasi yang ada. Dengan standarisasi yang ada, pelayanan

masyarakat tidak memihak dan semua masyarakat memiliki hak yang sama.

Standarisasi diperlukan dalam pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan sektor

publik, dengan adanya standarisasi pelayanan publik juga harus mengerti tentang standar pelayanan minimal atau dasar.

5. Standard Pelayanan Minimal

Selain Standar Pelayanan Publik ada juga acuan yang digunakan dalam proses pelayanan publik. Agar proses pelayanan yang dilakukan dapat sesuai prosedur dan tidak ada kesan pilih-pilih. Proses ini adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM). Menurut Permendagri 65/2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Dalam penyusunan SPM memiliki tujuan agar masyarakat/setiap warga dapat ditangani secara baik dan proses pelayanan yang ada dapat diterapkan. Tujuan dari penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM), antara lain:

1. Meningkatkan pemahaman yang holistik/menyeluruh dan terpadu dalam penerapan dan pencapaian SPM.
 2. Menyamakan pemahaman tentang definisi operasional indikator kinerja, ukuran atau satuan, rujukan, dan target nasional.
 3. Membangun komitmen dan tindak lanjut untuk penerapan dan pencapaian SPM.
 4. Menyediakan panduan bagi pemerintah dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal.
 5. Membangun dasar dalam penentuan anggaran kinerja berbasis manajemen kinerja.
 6. Mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan Pemerintahan.
- (<http://www.ittc.co.id>)

Tujuan dari disusunnya Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu mendorong pemahaman masyarakat terkait pelayanan, membangun komitmen yang baik dan menjadi dasar bagi pihak pemerintah ataupun masyarakat untuk jujur dan transparan dengan pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Sehingga SPM ini diharapkan mampu menjadi aturan ataupun landasan bagi lembaga pelayanan publik khususnya di pemerintahan. Sehingga pelayanan publik yang diharapkan dapat berjalan dengan baik tanpa memandang kaya, miskin karena setiap warga negara berhak menerima pelayanan.

6. *New Public Management (NPM)*

Kemunculan *New Public Management (NPM)* diceritakan Mardiasmo dalam Mahmudi (2007:39), yaitu Sejak pertengahan tahun 1980-an di Eropa dan Amerika terjadi perubahan manajemen sektor publik yang cukup drastis dari sistem manajemen tradisional yang terkesan kaku, birokratis, dan hierarkis menjadi model manajemen sektor publik yang fleksibel dan lebih mengakomodasi pasar. Perubahan tersebut telah mengubah peran pemerintah terutama dalam hal hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Paradigma baru manajemen sektor publik tersebut dikenal dengan *New Public Management*.

Didalam sebuah konsep *New Public Management* pemerintah harus memiliki beberapa konsep yang memang memiliki prinsip yang jelas, sehingga konsep *New Public Management* yang diharapkan dapat berjalan dan bermakna dengan baik. Menurut Vigoda dikutip oleh Pasolong (2008:34) mengungkapkan ada tujuh prinsip-prinsip *New Public Management* yaitu sebagai berikut:

- a. Pemanfaatan manajemen professional dalam sektor publik.
- b. Penggunaan indikator kerja.
- c. Pendekatan yang lebih besar pada control output.
- d. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil.
- e. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi.
- f. Pendekatan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen.
- g. Pendekatan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Berdasarkan perjalanannya NPM tidak berjalan lancar begitu saja namun terdapat hambatan ataupun tekanan walaupun telah menggunakan prinsip NPM yang ada. Menurut Martin Minogue (2000) seperti yang dikutip Indah (2007:157) menyebutkan tiga tekanan yang menyebabkan perlunya perubahan paradigma ke manajemen publik, yaitu:

- a. Semakin membesarnya anggaran pemerintah hingga menimbulkan beban sosial yang semakin berat sehingga ukuran pemerintah perlu dikurangi dan dibuat lebih efisien.
- b. Rendahnya mutu kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Adanya ideology yang bersifat kontradiktif terhadap perubahan paradigm pemerintahan yang membuka peluang bagi ditemukannya solusi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan mereduksi ukuran dan peran pemerintah.

Teori ini menekankan peran dan segi institusi dari negara dan sektor publik menuju manajemen pelayanan publik yang lebih pro-pasar untuk meningkatkan efisisensi, efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. Pengaturan termasuk didalamnya untuk meningkatkan kompetisi di dalam instansi pemerintahan dan unit-unit lintas batas bagi sektor organisasi yang berorientasi profit maupun nonprofit. (Thoha, 2008:74). Permasalahan yang ada didalam pelayanan pemerintahan, menuntut pemerintah untuk terus berinovasi untuk menjaga

eksistensinya. Pemerintah dituntut untuk terus mengeluarkan kebijakan ataupun aturan yang inovatif untuk melakukan proses pelayanan yang lebih cepat dan akurat sehingga masyarakat tidak akan mengeluh dengan pelayanan pemerintah.

B. Inovasi

1. Definisi Inovasi

Sebuah perubahan yang diinginkan dalam suatu pemerintahan adalah dengan membuat sebuah inovasi atau terobosan, yaitu dimana pemerintah dituntut untuk lebih kreatif lagi dalam merubah atau menemukan penemuan-penemuan baru baik berupa gagasan (ide) tindakan (Metodologi) dan Peralatan Baru (teknologi).

Menurut Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002, pengertian Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Pengertian inovasi tidak hanya baku pada pengertian barang hasil produksi atau benda saja melainkan juga berupa keputusan atau kebijakan dari suatu pemerintah daerah baik berupa Perda ataupun SK (Surat Keputusan). Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan (Susanto, 2010:158).

Dari pandangan yang ada inovasi merupakan sebuah konsep baru yang memang dipergunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada di tubuh organisasi dalam pencapaian dari organisasi. Inovasi dalam *drive thru* merupakan konsep baru dalam proses pelayanan pembayaran pajak yang dibuat oleh Dinas Pendapatan, sehingga bisa menjadi pilihan masyarakat untuk membayar pajak.

2. Inovasi dalam Organisasi

Inovasi didalam sebuah organisasi dirasa sangat penting dan memang harus dilakukan untuk perkembangan organisasi itu sendiri. Menurut Rasli (2005:30), Terdapat tiga bentuk inovasi yang sering dilakukan oleh sebuah organisasi. Pertama, inovasi bersifat evolusi yang berbentuk adaptasi, perbaikan dan penambahan produk .inovasi ini berlangsung secara perlahan dan kebanyakan hanya melibatkan inovasi proses pengeluaran. Kedua, inovasi bersifat revolusi yang berbentuk hasil produk yang serba baru. Ketiga, inovasi yang bersifat arsitektural yang berbentuk reka bentuk semula sesuatu produk, perubahan terhadap komponen tanpa melibatkan perubahan konsep suatu produk.

Sedangkan menurut Ellitan dan Anatan (2009:17) pembelajaran dalam organisasi harus secara positif terkait dengan inovasi. Jika sebuah perusahaan bagus pengembangan pengetahuan, perusahaan juga seharusnya bagus dalam memproduksi atau menghasilkan produk yang inovatif dan proses yang inovatif pula.

Inovasi yang ada pada organisasi pasti diperlukan karena memang terdapat beberapa Perkembangan gagasan (ide) tindakan (Metodologi) dan Peralatan Baru (teknologi). Sehingga memang perubahan tersebut diperlukan karena memang

merupakan kebutuhan masyarakat, dan perubahan yang ada didalam segmen pasar akan muncul dan ada suatu persaingan yang ketat.

3. Ciri Inovasi

Munculnya inovasi yang ada bisa dilihat ciri dari inovasi yang ada, menurut Zakon (1989) dikutip oleh Ellitan dan Anatan (2009:4) inovasi produk harus bisa menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam perubahan lingkungan yang cepat dan menuju pasar global. Sedangkan menurut Paul G.H. Engel dikutip oleh Susanto (2010:134) menyatakan bahwa setidaknya terdapat lima inovasi yang disebutkan sebagai berikut:

- a. *Continuity, and the use of new elements*. Disebut inovasi, manakala suatu organisasi sanggup mempertahankan kontinuitas;
- b. *Intentionality, a wish to improve one's way of doing things*. Benar-benar niat, harus memiliki suatu keinginan untuk meningkatkan bagaimana cara menerapkan inovasi itu;
- c. *Mental models that favor, limit or even impede*. Inovasi adalah soal model mental yang baik, batas norma-norma, atau seperangkat aturan yang menjadi pedoman untuk melakukan perubahan yang lebih baik;
- d. *Institutional arrangements that enhance, reduce or suffocate*. Peraturan perusahaan yang meningkatkan, mengurangi, atau memberatkan;
- e. *An social/relational context that enables, weakens or inhibits*. Konteks sosial/ konteks relasi yang memungkinkan, melemahkan, atau menghambat.

Dari ciri inovasi yang ada, memang menjadi landasan untuk melihat apakah sebuah kebijakan ataupun aturan yang dibuat memang merupakan sebuah inovasi. Berdasarkan ciri yang ada hal tersebut dapat dilihat dan disimpulkan. Dengan ciri yang ada ketika aturan atau kebijakan disebut inovasi maka harus memiliki kunci sukses inovasi yang memang diperlukan guna keberhasilan sebuah inovasi. Termasuk dalam hal kompetitif perubahan kecepatan waktu dan menuju era global.

4. Kunci Sukses Inovasi

Untuk menjalankan inovasi agar berjalan baik pada organisasi, Andrall E. Pearson (dikutip oleh Anonime, 2003:35) menyatakan perlu empat kunci sukses, *most successful innovations require four inputs* :

1. *A champion who belives that the new idea is really critical and who will keep pushing ahead, no matter what the roadblocks.* Champion tidak hanya diartikan sebagai juara namun juga yang memiliki ide brilian yang dijalankan, tidak mempedulikan hambatan dalam pelaksanaannya, justru memberi solusi konkrit ketika ada hambatan;
2. *A sponsor who is high up enough in the organization to marshal its resources-people, money and time.* Sponsor yang berdaya pikir kreatif dan operator berpengalaman juga tak kalah penting;
3. *A mix of bright, creative minds (to get ideas) and experienced operators (to keep things practical).* Kolaborasi kreatifitas dan pengalaman diperlukan untuk mendukung terciptanya inovasi;
4. *A process that moves ideas through the system quickly so that they get top-level assessment, endorsement, and resources early in the game- not at the bottom of the ninth inning.*

Selain itu, menurut Lengnick-Hall (1992) dikutip oleh Ellitan dan Anatan (2009:42) beberapa aspek penting perlu dipertimbangkan untuk merumuskan strategi inovasi yang dilakukan perusahaan, yaitu kompetensi manajerial, komitmen pimpinan perusahaan dan partisipasi aktif masyarakat, kompetensi SDM, fasilitas *research and development* (R&D), jaringan sistem informasi dan timing inovasi.

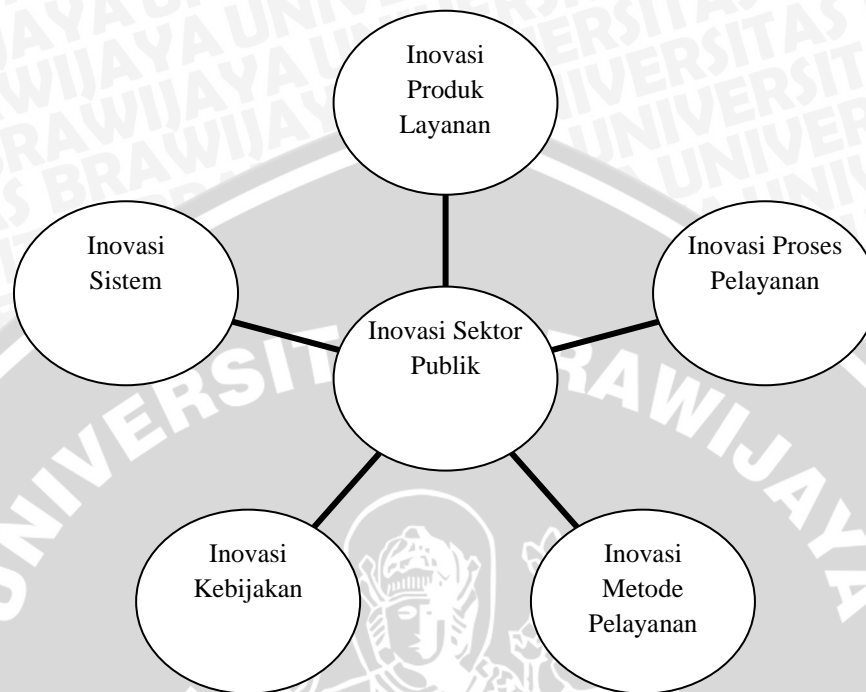
Terkait dengan kunci sukses yang ada, inovasi menjadi berhasil dan sukses dalam pelaksanaannya. Hal ini karena inovasi menjadi sebuah solusi untuk pemecahan masalah kemudian juga dalam pelaksanaannya diperlukan kolaborasi atau kerjasama yang baik. Sehingga dengan empat kunci sukses tersebut, inovasi dapat berjalan baik dan sukses.

5. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Organisasi sektor publik sekarang dituntut untuk melakukan sebuah pembaharuan di beberapa sektor untuk mengatasi tuntutan masyarakat yang semakin banyak. Inovasi menjadi suatu keharusan yang mesti dilakukan agar keberadaan pemerintah menjadi bermakna di mata rakyatnya (Van Mierlo, 1996).

Menurut Khairul Muluk (2008:45) menyatakan bahwa tipologi dari inovasi sektor publik adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara;
- b. Inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi;
- c. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan;
- d. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada;
- e. Inovasi sistem mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).



Gambar 1.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik

Sumber: Muluk, (2008:45)

Berdasarkan penelitian ini, tipologi yang lebih berkaitan adalah inovasi proses pelayanan. Inovasi proses pelayanan merupakan sebuah proses penyampaian jasa pelayanan dengan pembaharuan kualitas kebijakan agar tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Sehingga dalam penelitian kali ini yang dinamakan dengan inovasi proses layanan adalah Pembayaran PBB melalui Program *Drive Thru* yang pemerintahan yang inovatif yang mampu bekerja sesuai dengan jaman dan keinginan masyarakat tanpa meninggalkan etika kesopanan dan tradisi yang ada.

C. *Drive Thru*

Istilah *drive thru* sebetulnya bukan merupakan program baru yang berada di Indonesia, melainkan hanya mencoba menggunakan hal yang sudah ada sebelumnya yang berada di luar negeri. *Drive thru* merupakan cara praktis yang dipergunakan untuk mendapatkan respon yang baik dari masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pihak terkait. *Drive thru* sendiri memberikan kesan tersendiri dibenak masyarakat, terutama kaitannya dengan pelayanan.

Drive-through atau lebih dikenal di Indonesia dengan sebutan *drive-thru* muncul sebagai terobosan dari restoran *fast food* sebagai salah satu differensiasi dalam layanan mereka. *Drive-through* atau *drive-thru* adalah jenis layanan yang disediakan oleh bisnis yang memungkinkan pelanggan untuk membeli produk tanpa meninggalkan mobil mereka (Widjoyo dkk, 2013:4). Program layanan *drive thru* memberikan kemudahan tersendiri bagi para pelanggan pengguna layanan untuk mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi. Kemudahan tersebut dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas waktu yang diberikan.

Kendaraan lewat (bahasa Inggris: *Drive-through* atau *drive-thru*) adalah bisnis yang melayani pelanggan yang menunggu di kendaraannya. Pesanan diterima, dan barang atau layanan disajikan menggunakan jendela atau mikropon, sementara pelanggan tetap menunggu di kendaraannya. Cara ini pertama kali diperkenalkan di Amerika Serikat pada tahun 1940-an, namun kemudian menyebar ke negara lain. (<http://id.wikipedia.org>).

Dari pendapat yang ada, bahwa layanan *drive thru* merupakan layanan yang memang bukan berasal dari Indonesia namun di Indonesia program layanan *drive thru* banyak diimplementasikan pada layanan yang berkaitan dengan masyarakat. Termasuk dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang ada, salah satunya dalam proses transaksi pembayaran pajak yang ada di Indonesia. Dalam hal inovasi *drive thru* merupakan salah satu cara ataupun sebuah gebrakan dari pemerintah ataupun instansi yang memang membutuhkan hal-hal pembayaran yang cepat dan akurat tanpa harus mengurus terlalu lama dan menggunakan jasa calo. Dengan *drive thru* diharapkan seluruh rangkaian pembayaran dapat teratasi dan juga mampu menyadarkan masyarakat untuk mengurus dan membayar sendiri.

Penerapan *drive thru* dalam proses pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Banyuwangi, diharapkan memberikan warna yang menarik masyarakat untuk bersedia membayar kewajibannya untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Inovasi ini merupakan sebuah terobosan yang cerdas guna mendongkrak kesadaran masyarakat guna tertib membayar pajak. Dengan *drive thru*, dapat disajikan sebuah pelayanan masyarakat yang simpel, partisipatif, akuntabel dan transparan. Sehingga *drive thru* diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pendapatan dari sektor pajak, khususnya pajak bumi dan bangunan sekaligus memberikan sebuah model pelayanan masyarakat yang prima.

D. Pendapatan

1. Pengertian Pendapatan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang dimaksud dengan pendapatan daerah adalah “Semua hak daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode tahun anggaran yang bersangkutan”. Pendapatan daerah menurut Peraturan Pemerintah Tahun 2000 Nomor 105 tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah adalah “Semua penerimaan kas daerah dalam periode tahun anggaran tertentu yang menjadi hak daerah”.

Walaupun demikian yang menjadi sumber pendapatan daerah adalah pendapatan asli daerah yang mana diketahui oleh pemerintah pusat sebagai hak daerah untuk dikelola dengan baik dan berguna untuk masyarakat. Pendapatan tersebut sah milik pemerintah daerah.

2. Sumber Pendapatan Daerah

Sumber pendapatan asli daerah merupakan sarana dalam proses pembiayaan kegiatan daerah dan masuk didalam kas daerah. Pemerintah pusat dan daerah dalam proses desentralisasi memberikan ruang masing-masing dan kebebasan terhadap daerah untuk melakukan kegiatan ataupun tugas pokok dan fungsinya secara baik dan efektif. Untuk melakukan kegiatan ataupun tugasnya dengan baik harus terdapat sumber pendanaan yang memadai.

Hal ini juga tertera di dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dijelaskan untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab diperlukan kewenangan dan kemampuan menggali sumber keuangan sendiri, yang didukung oleh perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah serta antar provinsi dan kabupaten atau kota lain yang merupakan prasyarat sistem pemerintah daerah.

Didalam sumber penerimaan keuangan yang menjadi hak pemerintah daerah, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang dikutip oleh Mahmudi (2009:16) telah menetapkan sumber-sumber penerimaan daerah sebagai berikut:

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD)
 - a. Pajak Daerah
 - b. Retribusi Daerah
 - c. Bagian Laba pengelolaan aset daerah yang dipisahkan
 - d. Lain-lain PAD yang sah
2. Transfer Pemerintah Pusat
 - a. Bagi Hasil Pajak
 - b. Bagi Hasil sumber daya alam
 - c. Dana Alokasi Umum
 - d. Dana Alokasi Khusus
 - e. Dana Otonomi Khusus
 - f. Dana Penyesuaian
3. Transfer Pemerintah Provinsi
 - a. Bagi Hasil Pajak
 - b. Bagi Hasil sumber daya alam
 - c. Bagi Hasil lainnya.
4. Lain – lain pendapatan daerah yang sah

Berdasarkan sumber – sumber pendapatan yang jelas dan tertera didalam Undang-undang, mempermudah pemerintah daerah dan pemerintah pusat untuk

mengetahui batasan dari pendapatannya. Termasuk bagi hasil antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat. Dengan demikian sumber pendapatan menjadi jelas dan sesuai dengan kemampuan dari daerah.

3. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Menurut Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah Pendapatan Asli Daerah, Pendapatan asli daerah, selanjutnya disebut PAD adalah “Pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan penerimaan yang sah yang digunakan oleh pemerintah daerah untuk menjalankan tugas dan kegiatannya untuk pembangunan daerahnya.

Di dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah Pendapatan Asli Daerah, Pendapatan Asli Daerah (PAD) sendiri terdiri dari:

- a. Pajak Daerah
- b. Retribusi Daerah
- c. Hasil Pengolahan Kekayaan daerah yang dipisahkan
- d. Lain-lain PAD yang sah

Klasifikasi menurut Mahmudi (2009:21), Pendapatan Asli Daerah (PAD) terdiri dari “Pajak Daerah, retribusi daerah, hasil pengolahan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah”. Jenis pajak daerah dan retribusi daerah dirinci menurut objek pendapatan sesuai dengan undang-undang tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Jenis hasil pengolahan daerah yang dipisahkan dirinci

menurut pendapatan yang mencakup bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan daerah/BUMD, bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan milik pemerintah/BUMN, dan bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan milik swasta atau kelompok usaha masyarakat.

Klasifikasi PAD menurut Mahmudi (2009:21) sudah sesuai dengan klasifikasi PAD berdasarkan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah Pendapatan Asli Daerah telah menetapkan:

- a. Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disebut PAD, yaitu:
 1. Hasil Pajak Daerah
 2. Hasil Retribusi Daerah
 3. Hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan;
 4. Lain – lain pendapatan asli daerah yang sah.
- b. Dana perimbangan dan;
- c. Lain – lain pendapatan Daerah yang sah.

Sehingga dalam penelitian yang dilakukan, salah satu sumber PAD yang adalah Pajak Bumi dan Bangunan yang ada di dalam pajak daerah. Karena memang Pajak Bumi dan Bangunan menjadi sumber pendapatan dalam PAD yang memang dibutuhkan untuk Pembangunan Berkelanjutan. Selain itu pajak bumi dan bangunan juga akan berdampak kepada besarnya Pendapatan Asli Daerah (PAD).

E. Perpajakan

1. Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah

“Kontribusi wajib kepada daerah yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Selain itu, definisi pajak menurut Soemitro dikutip Rismawati, dkk (2012:2) pajak adalah “Iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Dari definisi diatas menurut Mardiasmo (2006:1) bahwa unsur-unsur yang melekat pada definisi pajak, adalah:

- a. Iuran dari rakyat kepada Negara
Yang berhak memungut pajak adalah Negara baik pemerintah pusat maupun daerah, iurannya berupa uang (bukan barang).
- b. Berdasarkan Undang – Undang
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan Undang – Undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- c. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual dari pemerintah.
- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- e. Pajak dapat pula mempunyai fungsi selain *Budgeter*, yaitu mengatur.

Terkait hal tersebut, bahwa memang pajak ada karena masyarakat yang membayar iuran wajibnya kepada pemerintah yang digunakan untuk proses pembangunan ataupun proses berjalannya pemerintahan. Dengan pajak masyarakat membantu pemerintah dalam hal anggaran dan itu memang wajib. Setiap masyarakat

memiliki jumlah pembayaran pajak yang berbeda dan itu sesuai dengan kemampuan setiap individu masyarakat.

2. Fungsi Pajak

Berdasarkan pengertian yang telah dipahami tentang pajak maka untuk lebih jelasnya, harus pula memahami fungsinya. Menurut Mardiasmo (2006:1-2) ada dua fungsi pajak yaitu:

- a. Fungsi *Budgeter*, sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.
- b. Fungsi pengaturan, sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contohnya dikenakan pajak yang tinggi terhadap barang mewah dan minuman keras.

Pajak sendiri berfungsi bukan hanya dipungut untuk dibayarkan kepada negara tanpa ada timbal balik. Namun, menurut Rismawati, dkk (2012:3-4) pajak juga berfungsi sebagai berikut:

- a. Fungsi Pendapatan
Pendapatan Negara melalui pajak cukup besar jumlahnya. Pajak merupakan suatu sumber atau alat untuk memasukkan uang kas ke negara sesuai dengan peraturan. Menurut fungsi pajak ini, pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan. Jika masih ada sisa, maka dapat digunakan untuk membiayai investasi pemerintah.
- b. Fungsi Stabilitas
Melalui penerimaan pajak, pemerintah dapat mengatur kegiatan perekonomian, sehingga dapat tercipta kondisi yang lebih stabil di bidang ekonomi.
- c. Fungsi Pemerataan
Peranan pemerintah diantaranya adalah mendorong pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi. Untuk mewujudkan pemerintah membutuhkan dana dalam membiayai pembangunan. Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan. Pembangunan sarana dan prasarana dilakukan dengan tujuan agar dapat mendorong meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesempatan kerja, sehingga pemerataan pembangunan dapat dicapai.

Fungsi pajak memang berbeda di setiap proses pembayarannya. Secara umum memang fungsi pajak untuk proses pembangunan daerah dan proses berjalannya pemerintahan. Fungsi pajak terhadap minuman keras dan tarif pajak ekspor sebesar 0% memang berbeda. Fungsi pajak terhadap minuman keras jelas untuk mengurangi jumlah konsumsi minuman keras, sedangkan fungsi tarif pajak ekspor 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia. Selain itu pajak juga berfungsi sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah untuk menjalankan proses pemerintahan serta memiliki fungsi pemerataan yang dimaksud disini yaitu prmbangunan yang merata disetiap daerah. Dengan demikian fungsi pajak menjadi terlihat jelas berbeda dan memiliki fungsi masing-masing.

3. Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Dalam sistem pajak terdapat beberapa sistem pemungutan pajak. Menurut Suandy (2005:239-240) sistem pemungutan pajak daerah dibagi menjadi dua yaitu:

a. *System Official Assesment*

Adalah pemungutan pajak daerah berdasarkan ketetapan Kepala Daerah dengan menggunakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) atau dokumen lain yang dipersamakan. Wajib pajak setelah menerima SKPD atau dokumen lain yang dipersamakan tinggal melakukan pembayaran menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) pada kantor pos atau bank persepsi. Jika wajib pajak tidak atau kurang membayar akan ditagih dengan menggunakan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD).

b. *System Self Assesment*

Wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak daerah yang terutang. Dokumen yang digunakan adalah Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPPD). Jika wajib pajak tidak atau kurang membayar atau terdapat salah hitung atau salah tulis dalam SPPD maka akan ditagih menggunakan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD).

Selain dua sistem yang kemukakan oleh Suandy, sistem pemungutan pajak yang ada memiliki sistem lainnya. Menurut Rismawati, dkk (2012:7-8) bahwa metode atau cara pemungutan pajak sebagai berikut:

a. *Official Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang jumlah pajak terutangnya ditetapkan/ditentukan oleh aparat pajak atau fiskus (pemerintah) dengan ciri-ciri: 1) Fiskus/aparat pajak berwenang menentukan besarnya pajak; 2) Wajib Pajak bersifat pasif; 3) Utang timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh aparat pajak/fiskus. Dalam prakteknya banyak diantara Wajib Pajak membayar pajak lebih kecil dari yang seharusnya.

b. *Self Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem yang dianut Bangsa Indonesia sejak reformasi perpajakan yang dimulai pada tahun 1984 dimana setiap Wajib Pajak (WP) diberikan wewenang/kepercayaan, untuk mendaftarkan diri, menghitung hutang pajaknya sendiri dan melaporkan hasil perhitungan pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sehingga aparat pajak hanyalah mengawasi saja, melakukan pelayanan dan penyuluhan kepada Wajib Pajak (WP). Adapun ciri-ciri dari sistem ini meliputi: 1) Wajib pajak diberi wewenang menentukan besarnya pajak terutang; 2) Wajib pajak bersifat aktif; 3) Aparat/fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi saja.

c. *With Holding System*

Sistem ini merupakan sistem yang pemungutan pajaknya diberikan kepada pihak ketiga dalam menentukan besarnya pajak yang terutang. Adapun ciri-ciri dari sistem ini meliputi: 1) Pihak ketiga berwenang menentukan besarnya pajak; 2) WP dan Fiskus bersifat pasif.

Terkait sistem pemungutan pajak yang dikemukakan oleh Suandy dan Rismawati, dkk, bahwa memang dalam proses pemungutan pajak yang dilaksanakan oleh pemerintah memiliki cara dan sistem yang berbeda. Baik itu dengan cara ditunjuk ataupun mendaftarkan diri kepada pihak yang terkait dengan pajak. Untuk itu dalam memberikan sistem pemungutan pajak juga berlaku untuk pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang pada tahun 2013 proses pembayarannya diserahkan kepada pemerintah.

4. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Salah satu pajak yang menjadi fokus adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Menurut Soemitro dikutip Rismawati, dkk (2012:2) pajak adalah “Iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Sedangkan Bumi dan Bangunan menurut Rismawati, dkk (2012:337) menyatakan bahwa:

Bumi dan bangunan memberikan keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya, dan oleh karena itu wajar apabila mereka mewajibkan memberikan sebagian dari manfaat atau kenikmatan yang diperolehnya kepada negara melalui pajak.

Selain itu menurut Tarigan (2013:283) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan “Salah satu faktor pemasukan bagi Negara yang cukup potensial dan kontribusi terhadap pendapatan Negara jika dibandingkan dengan sektor pajak lainnya”. Strategi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tersebut tidak lain karena objeknya meliputi seluruh bumi dan bangunan tersebut tidak lain karena objeknya meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan adalah merupakan pembayaran wajib masyarakat yang dikenakan atas hak guna bangunan dan tanah yang dimana besarnya pajak akan ditentukan berdasarkan besarnya bumi dan bangunan.

5. Objek Pajak PBB

Didalam penentuan pajak PBB terdapat beberapa objek yang menjadi dasar penarikan pajak PBB. Menurut Mardiasmo (2006:333) yang menjadi objek pajak adalah “Bumi dan bangunan, dengan klasifikasi Bumi dan Bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan penghitungan pajak yang tertuang”. Didalam menentukan klasifikasi bumi atau tanah diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

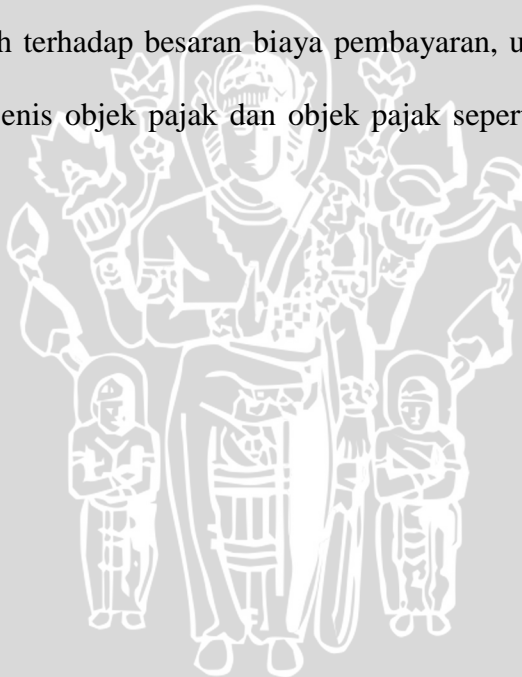
- a. Letak
- b. Peruntukan
- c. Pemanfaatan
- d. Kondisi Lingkungan dan lain-lain.

Setelah mengetahui klasifikasi bumi dan bangunan tentunya itulah yang menjadi objek pajak, termasuk yang digunakan oleh negara. Objek Pajak menurut Mardiasmo (2006:334), objek pajak adalah “Objek pajak yang dimiliki atau dikuasai atau digunakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan”. Klasifikasi bumi atau tanah inilah yang menjadi dasar bagi instansi pemerintah untuk mewajibkan masyarakatnya membayar pajak. Hal yang sama disampaikan oleh Rismawati, dkk (2012:338), bahwa bumi yaitu “Permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan”.

Sehingga jelas mana yang termasuk kategori pajak PBB serta mana yang tidak. Dengan dijelaskannya objek pajak PBB maka dalam membayar pajak PBB

masyarakat dapat mengetahui besaran biaya pembayarannya ataupun mengetahui dasar dari penetapan objek pajak masyarakat. Dengan demikian yang menjadi objek pajak adalah bangunan atau konstruksi yang berada diatas tanah atau perairan, termasuk dengan tanah atau perairan itu sendiri. Baik itu yang digunakan oleh pemerintah maupun masyarakat.

Objek pajak menjadi sangat penting dalam pembayaran pajak PBB karena dengan kejelasan objek pajak, maka besaran biaya yang dibayarkan akan terlihat. Objek pajak berpengaruh terhadap besaran biaya pembayaran, untuk itu masyarakat juga harus mengetahui jenis objek pajak dan objek pajak seperti apa yang menjadi hak pembayaran pajak.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan proses penelitian diperlukan sebuah metode penelitian agar penelitian dapat berjalan dengan baik. Jenis penelitian yang akan peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif. Pendekatan Kualitatif memiliki banyak definisi dan salah satunya adalah pendapat dari Moleong (2004:6) yang mengatakan bahwa pendekatan kualitatif adalah “Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan sebagai metode alamiah”.

Diharapkan dengan menggunakan jenis penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian kali ini yaitu mendapatkan gambaran atau pengetahuan dari inovasi yang dilakukan Dispenda Kabupaten Banyuwangi untuk mengurangi permasalahan pelayanan pembayaran pajak yang dikenal ribet dan lama serta mengetahui keefektivan *drive thru* pembayaran pajak.

B. Fokus Penelitian

Fokus-fokus dalam penelitian kali ini merupakan sebuah masalah yang menjadi titik fokus atau titik pusat dari penelitian. Menurut Moleong, (2000:62-63), mengatakan terdapat dua hal tujuan dalam menetapkan fokus penelitian yaitu penetapan fokus dapat membatasi studi dan untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi

atau memasukkan-mengeluarkan (*inclusion-eksklusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan.

Fokus yang ada memang menunjukkan hubungan antara beberapa faktor dan fokus yang ada merupakan titik pusat dari permasalahan. Sehingga diharapkan fokus penelitian yang akan diteliti akan lebih spesifik dan mampu menghasilkan sebuah penelitian yang baik.

Fokus yang diamati dan diambil dari penelitian ini adalah:

1. Inovasi Pelayanan *Drive Thru* Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Banyuwangi.

Untuk meneliti hal tersebut, perlu adanya klasifikasi sebagai berikut:

- a. Tipologi Inovasi Sektor Publik
 - 1) Inovasi Proses Pelayanan *Drive Thru*
- b. Standar Pelayanan Publik Pembayaran PBB, yang meliputi:
 - 1) Prosedur Pelayanan Pembayaran *Drive Thru*
 - 2) Biaya dan Waktu Penyelesaian Pelayanan
 - 3) Sarana Prasarana dan Fasilitas Pelayanan
 - 4) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

2. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui program *Drive Thru*.

Untuk meneliti hal tersebut, perlu adanya klasifikasi sebagai berikut:

- a. Partisipasi Masyarakat Pembayar Wajib Pajak, yang meliputi:
- b. Volume Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan melalui Program *Drive Thru*
- c. Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan ke Pendapatan Asli Daerah (PAD)

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian dilaksanakan merupakan objek yang menjadi pelaksana dari program pelayanan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Program *Drive Thru* yaitu Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.

Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada aspek kemudahan dalam akses informasi. Selain itu, alasan lain adalah karena Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi merupakan Instansi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang melakukan program Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Program *Drive Thru* yaitu dengan menciptakan pelayanan mudah, tepat dan cepat sehingga masyarakat diharapkan tidak malas membayar pajak, karena memang mudah dan tidak lama.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan sesuatu hal yang penting dalam sebuah konsep penelitian. Sumber data dalam penelitian menurut (Arikunto, 2009:88), dapat berupa “Segala sesuatu yang menjadi tempat bagi peneliti untuk mengamati, membaca, ataupun bertanya tentang data-data yang dibutuhkan dalam penelitian”. Alat yang menjadi sumber informasi adalah orang atau benda yang dapat dijadikan sebagai narasumber untuk merespon serta memberikan keterangan-keterangan yang untuk itu terdapat dua jenis sumber data di dalam melakukan sebuah penelitian, diantaranya adalah:

1. Data primer

Data primer adalah data-data yang didapat secara langsung dari orang-orang atau informan yang dipilih oleh peneliti untuk mencari informasi dan data-data yang berhubungan dengan penelitian. Biasanya sumber data primer merupakan wawancara ataupun mendapatkan informasi dari pelaksana langsung tanpa melalui perantara. Adapun yang menjadi subyek data primer adalah:

a. Pejabat berwenang di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi,

Adalah pejabat yang memiliki keterkaitan dalam hal pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan yang merupakan pejabat di lingkungan Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi. Pejabat terkait yaitu:

- 1) Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi;
- 2) Sekretaris Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi;
- 3) Kepala Bidang PBB dan BPHTB.

b. Aktor yang terlibat diluar pejabat berwenang dalam implementasi program Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui Program *Drive Thru*.

- 1) Admin *Aplikasi Drive Thru*;
- 2) Petugas Pemberi Layanan;
- 3) Masyarakat Wajib Pajak.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang didapat atau diperoleh dari sumber-sumber secara tidak langsung yang dikumpulkan oleh peneliti yang berasal dari media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain) yang memiliki tujuan untuk mendukung data primer. Data sekunder ini diperoleh atau didapatkan dari peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, peraturan daerah, arsip, buku, artikel, jurnal, dokumen dan sejenisnya yang berkaitan dengan fokus penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan peneliti dalam mendapatkan dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini cara atau teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data ada 3 yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah sebuah kegiatan yang diadakan secara langsung maupun tidak langsung yang dilaksanakan untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi pada tujuan objek yang sedang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data secara langsung dengan syarat yaitu terjadinya sebuah hubungan atau tatap muka yang baik antara responden dengan pewawancara atau peneliti. Yang

bertujuan untuk memperoleh data secara langsung dan mendapatkan informasi yang akurat dan yang dibutuhkan oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara atau upaya pengumpulan data yang dilaksanakan oleh peneliti dengan cara mencatat, mengcopy, ataupun mengambil serta memanfaatkan data yang ada pada instansi terkait. Contoh dari dokumentasi penelitian berupa dokumen, data, catatan, artikel, ataupun hal-hal yang sejenis yang berhubungan dengan topik penelitian.

F. Instrument Penelitian

Terkait dengan hal penelitian, instrumen penelitian menjadi sangat penting guna kelancaran penelitian. “Instrumen penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting dan juga memiliki kedudukan yang strategis di dalam proses kegiatan penelitian yang digunakan sebagai alat bantu bagi peneliti untuk mengumpulkan data” (Arikunto, 2009:134).

Adapun instrumen-instrumen dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri

Di dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen penelitian yang paling utama dan mendasar. Hal tersebut dikarenakan, peneliti memiliki peran sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, dan menjadi pelapor hasil kegiatan penelitiannya (Moleong, 2004:168). Dalam melakukan sebuah penelitian, peneliti menggunakan panca indra untuk merasakan, melihat, serta

mengamati fenomena yang ada dan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

2. Pedoman wawancara atau *interview guide*

Pedoman wawancara atau *interview guide* adalah hal-hal yang berkaitan dengan daftar pertanyaan wawancara yang dibuat oleh peneliti untuk melaksanakan proses pengumpulan data, hal ini dikarenakan bahwa pedoman wawancara dibuat untuk memperlancar proses penelitian agar data yang didapat sesuai dengan permasalahan penelitian.

3. Catatan lapangan atau *field note*

Catatan lapangan atau *field note* merupakan sebuah catatan peneliti yang didapatkan dari hasil mencatat ataupun mengcopy file atau data yang digunakan oleh peneliti. Catatan lapangan memiliki fungsi untuk mencatat hasil wawancara atau pengamatan yang berisi tentang data atau informasi dilapangan terkait permasalahan penelitian.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang penting karena didalamnya kita dapat mengupas segalanya. Menurut Patton dalam Moleong (2000:103) analisa data adalah “Proses mengatur urutan data, mengkoordinasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar”. Sedangkan metode analisis yang dipakai adalah berdasarkan teori Miles and Huberman dalam Sugiyono (2008:91-99) yang mengatakan bahwa aktivitas didalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data dimaksudkan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lapangan kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara: klasifikasi data, menelusuri tema-tema, menulis memo dan selanjutnya dilakukan pilihan terhadap data yang diperoleh di lapangan, kemudian dari data itu mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian, agar data yang disajikan menjadi mudah untuk dipahami orang lain.

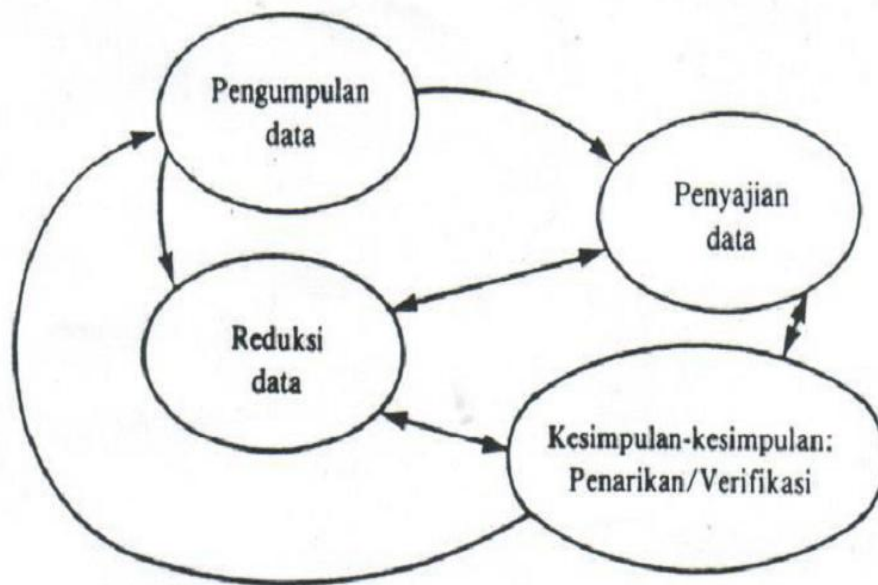
2. Penyajian Data

Penyajian data atau display data dimaksudkan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi data

Penarikan kesimpulan atau verifikasi data merupakan kegiatan analisis data yang terakhir, dengan menyajikan data-data yang kita dapat dan dianalisis menggunakan teori-teori yang dicantumkan penulis. Miles and Huberman mengatakan bahwa kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti pendukung yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, merupakan kesimpulan yang kredibel.

Untuk mempermudah pemahaman terhadap model analisis data Milles dan Huberman dapat digambarkan dengan alur skema sebagai berikut:



Gambar 1.2 Alur Skema Analisis Data (Interactive Model)

Sumber: Milles dan Huberman dalam Sugiyono

Pada saat penelitian, data dari pernyataan para narasumber didapat peneliti sangat variatif. Untuk itu selanjutnya peneliti mereduksi data dengan memilah data yang pokok-pokok saja agar penelitian selanjutnya dapat dilaksanakan dengan lebih fokus dan terarah pada data-data yang penting. Tahap selanjutnya peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang dapat lebih jelas dipahami. Setelah data-data disajikan kemudian dianalisis menggunakan teori yang digunakan peneliti selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Tentang Kabupaten Banyuwangi

a) Geografis Kabupaten Banyuwangi

Kabupaten Banyuwangi merupakan Kabupaten yang berada di ujung timur Pulau Jawa. Kabupaten Banyuwangi daerahnya dibagi atas dataran tinggi yang merupakan daerah pegunungan yang memiliki berbagai penghasil produksi perkebunan dan dataran rendah yang memiliki potensi berbagai produk hasil pertanian, serta memiliki daerah sekitar garis pantai yang membujur ke timur yang merupakan penghasil biota laut.

Secara Administratif Kabupaten Banyuwangi berbatasan dengan empat wilayah, sebelah barat dengan Kabupaten Jember dan Bondowoso, sebelah selatan dengan Samudera Indonesia, sebelah timur dengan Selat Bali, sebelah utara dengan Kabupaten Situbondo. Berdasarkan batas garis koordinat, Kabupaten Banyuwangi terletak di antara 70 43'-80 46' Lintang Selatan dan 1130 53'-1140 38' Bujur Timur. Kabupaten Banyuwangi memiliki daerah administrasi yang cukup luas dengan dibagi menjadi 24 Kecamatan didalamnya. Yang setiap kecamatan memiliki potensi alam yang berbeda-beda.



Gambar 1.3
Peta Administrasi Kabupaten Banyuwangi
Sumber : Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah 2010-2015

Kabupaten Banyuwangi memiliki luas wilayah sekitar 5.782,50 km². Sebagian besar wilayah di Kabupaten Banyuwangi masih merupakan daerah hutan karena wilayah yang termasuk kawasan hutan lebih banyak kalau dibandingkan kawasan lainnya. Wilayah hutan yang dimiliki Kabupaten banyuwangi luasnya mencapai 183.396,34 ha atau sekitar 31,62%; kemudian luas untuk daerah persawahan sekitar 66.152 ha atau 11,44%; untuk luas perkebunan dengan luas sekitar 82.143,63 ha atau 14,21%; sedangkan luas lahan yang digunakan sebagai daerah permukiman atau tempat tinggal mencapai luas sekitar 127.454,22 ha atau 22,04%. Sedangkan sisa lahan yang tersedia telah digunakan oleh masyarakat Kabupaten Banyuwangi untuk kebutuhan atau manfaat lain, seperti ladang, jalan dan

lain-lainnya. Selain luas penggunaan lahan yang telah digunakan, Kabupaten Banyuwangi juga memiliki garis pantai sekitar 175,8 km dan juga memiliki 13 buah pulau. Semua aspek wilayah tersebut memiliki manfaat yang cukup besar guna memajukan perekonomian masyarakat Kabupaten Banyuwangi.

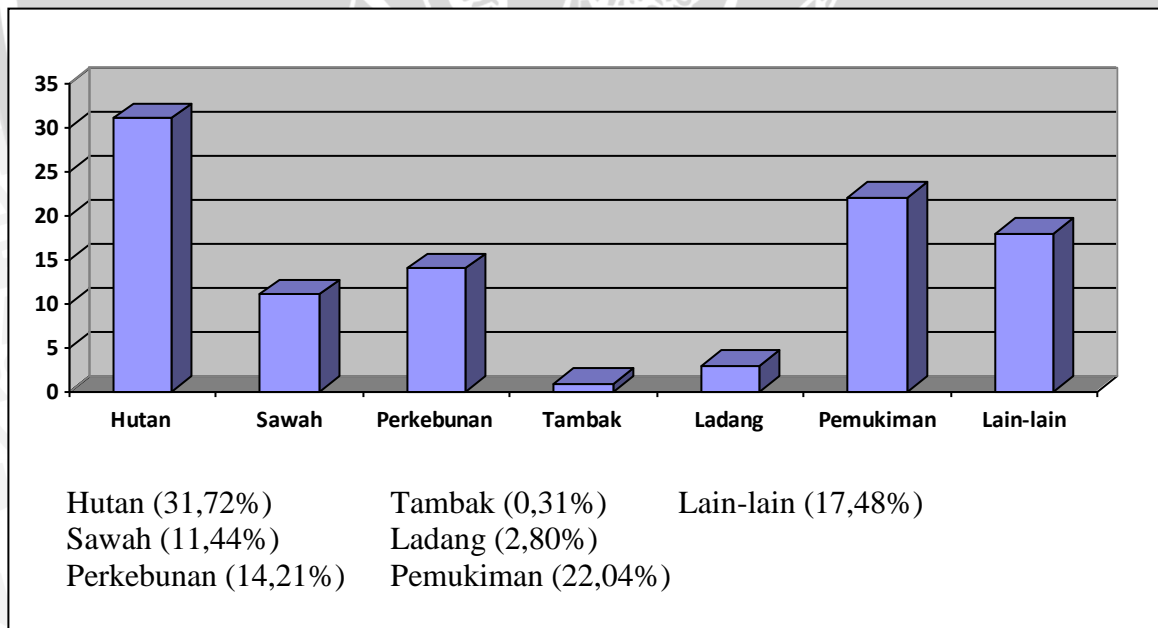
Secara topografi, wilayah daratan Kabupaten Banyuwangi bagian barat dan utara merupakan daerah pegunungan, serta bagian selatan sebagian besar merupakan daerah dataran rendah. Dilihat dari tingkat kemiringan rata-rata pada wilayah bagian barat dan utara 40° , dengan curah hujan yang jauh lebih tinggi bila dibanding dengan memiliki tingkat kemiringan kurang dari 15° , dengan curah hujan yang cukup memadai sehingga bisa menambah tingkat kesuburan tanah.

Daerah dataran rendah yang terbentang luas dari wilayah selatan hingga utara yang tidak berbukit banyak dialiri aliran sungai yang bermanfaat untuk mengairi hamparan sawah yang luas sepanjang tahun. Selain itu, adanya hamparan sawah yang luas dan potensial, kontribusi Daerah Aliran Sungai (DAS) juga mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat kesuburan tanah. Berdasarkan catatan pemerintah Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi memiliki 35 Daerah Aliran Sungai (DAS) sehingga selain untuk mengairi hamparan sawah yang sangat luas juga berpengaruh positif terhadap tingkat kesuburan tanah.

Berdasarkan gambaran kondisi alam Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi pernah mendapatkan peringkat sebagai salah satu kabupaten di Jawa Timur yang menjadi lumbung padi. Berdasarkan data statistik menunjukkan potensi lahan pertanian yang ada di Kabupaten Banyuwangi berada pada peringkat ketiga

setelah Kabupaten Malang dan Jember. Tidaklah mengherankan bila Kabupaten Banyuwangi menjadi salah satu kabupaten penghasil padi yang ada di Provinsi Jawa Timur.

Disamping potensi yang ada di bidang pertanian, Kabupaten Banyuwangi juga merupakan salah satu daerah produksi tanaman perkebunan dan kehutanan, serta mempunyai potensi untuk dikembangkan sebagai salah satu daerah penghasil ternak yang merupakan sumber pertumbuhan baru perekonomian rakyat. Dan juga dengan garis pantai yang cukup panjang, yang dimiliki oleh Kabupaten Banyuwangi, pengembangan budidaya kelautan dapat dilakukan dengan upaya intensifikasi dan diversifikasi pengelolaan kawasan pantai dan wilayah perairan laut.



Gambar 1.4 Luas Kabupaten Banyuwangi Dibedakan Menurut Penggunaannya
Sumber : Banyuwangi Dalam Angka 2012

Berdasarkan data tersebut, menurut keadaan geografisnya, Kabupaten Banyuwangi merupakan daerah subur bagi tanaman bahan makanan, memiliki potensi yang sangat besar terhadap peningkatan produksi tanaman kehutanan dan perkebunan, dan mempunyai peluang besar bagi upaya positif yang mengarah kepada peningkatan proses mutu potensi hasil kelautan. Karena hampir sepanjang garis pantai yang ada di wilayah Kabupaten Banyuwangi memiliki daerah potensi perikanan laut dan biota laut yang cukup untuk digunakan serta masih belum dikelola secara optimal.

b) Kondisi Penduduk Kabupaten Banyuwangi

Sejak berlakunya Undang-Undang Otonomi Daerah yang disusul oleh penerimaan Dana Alokasi Umum (DAU), jumlah penduduk digunakan sebagai salah satu faktor penimbang besar-kecilnya pendapatan Dana Alokasi Umum (DAU) bagi setiap daerah kabupaten/kota yang ada di Indonesia. Terkait dengan hal tersebut, banyaknya penduduk berpengaruh besar terhadap proses pembangunan. Selain sebagai subyek, penduduk juga bisa menjadi objek dari sebuah pembangunan.

Memang jumlah penduduk Kabupaten Banyuwangi selalu mengalami peningkatan. Sejak tahun 1990-2000 jumlah pertumbuhan penduduk tercatat meningkat 0,22 %. Sedangkan Berdasarkan sensus penduduk yang dilaksanakan tahun 2010, penduduk Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2010 sejumlah 1.554.997 jiwa, dengan laju pertumbuhan rata-rata selama sepuluh tahun terakhir (2000-2010) sebesar 0,44% dan tingkat kepadatan penduduk sebesar 269 jiwa/km². Berdasarkan dengan jumlah penduduk sampai dengan akhir 2012, jumlah penduduk Kabupaten

Banyuwangi menurut hasil dari registrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mencapai 1.627.542 juta jiwa.

Namun hasil proyeksi dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Banyuwangi mencapai 1.568.898 juta jiwa. Memang jika dibandingkan angka registrasi sedikit lebih besar dibandingkan dengan hasil proyeksi BPS. Hal ini terjadi karena memang kedua instansi tersebut memiliki konsep dan metodologi yang berbeda. Meskipun penduduk Kabupaten Banyuwangi sampai dengan akhir 2012 belum tergolong padat, namun proses pertumbuhannya harus dikendalikan agar terpelihara keseimbangannya dengan daya dukung wilayah.

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin
di Kabupaten Banyuwangi th.2012

Kelompok Umur	Laki - Laki	Perempuan	Total
0 s/d 4 Tahun	64.502	61.471	125.973
5 s/d 9 Tahun	61.286	58.790	120.076
10 s/d 14 Tahun	65.617	62.253	127.870
15 s/d 19 Tahun	63.758	60.395	124.153
20 s/d 24 Tahun	52.774	52.085	104.859
25 s/d 29 Tahun	53.745	54.835	108.580
30 s/d 34 Tahun	58.294	60.091	118.385
35 s/d 39 Tahun	60.661	62.156	122.817
40 s/d 44 Tahun	61.679	63.531	125.210
45 s/d 49 Tahun	56.662	59.054	115.716
50 s/d 54 Tahun	48.779	50.106	98.885
55 s/d 59 Tahun	41.145	40.136	81.281
60 s/d 64 Tahun	32.952	33.198	66.15
65 s/d 69 Tahun	23.846	26.351	50.197
70 s/d 74 Tahun	16.489	20.247	36.736

75 tahun +	16.729	25.293	42.022
TOTAL	778.906	789.992	1.568.898

Sumber: Banyuwangi Dalam Angka 2013

Bila dilihat berdasarkan komposisi umur jumlah penduduknya, Kabupaten Banyuwangi masih tergolong kelompok penduduk muda karena penduduk di usia non produktif (0-14 tahun) relatif masih tinggi angka pertumbuhannya. Dibandingkan dengan usia produktif dan sudah melewati masa produktif yang relatif tidak begitu tinggi. Dalam kelompok umur juga dibedakan menurut jenis kelamin yang bisa memberikan data ataupun indikasi tentang prediksi angka harapan hidup meskipun tergolong hasil intepretasinya tergolong masih kasar. Selain itu juga bahwa angka harapan hidup perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan angka harapan hidup kaum laki-laki. Angka harapan hidup perempuan terlihat lebih lama ketika berada di umur 60 tahun keatas, sedangkan laki-laki pada usia yang sama mengalami jumlah penurunan yang terus turun. Demikian juga dengan jenis Kelamin (*Sex Ratio*) yang bila dilihat dari hasil catatan jumlah kependudukan, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.4
Jumlah Penduduk Kecamatan Berdasarkan Jenis Kelamin
di Kabupaten Banyuwangi th.2012

Kecamatan	Laki - Laki	Perempuan	Total	Rasio Jenis Kelamin
Pesanggaran	24.666	24.204	48.870	1,02
Siliragung	22.689	22.131	44.820	1,03
Bangorejo	30.092	29.935	60.027	1,01
Purwoharjo	32.768	32.860	65.628	1,00
Tegaldlimo	31.076	30.598	61.674	1,02

Muncar	65.332	64.405	129.737	1,01
Cluring	35.173	35.598	70.771	0,99
Gambiran	29.177	29.753	58.930	0,98
Tegalsari	23.179	23.353	46.532	0,99
Glenmore	34.321	35.772	70.093	0,96
Kalibaru	30.357	31.380	61.737	0,97
Genteng	41.786	42.088	83.874	0,99
Srono	43.694	44.248	87.942	0,99
Rogojampi	46.087	47.086	93.173	0,98
Kabat	33.416	34.130	67.546	0,98
Singojuruh	22.207	23.456	45.663	0,95
Sempu	35.700	36.294	71.994	0,98
Songgon	25.006	25.708	50.714	0,97
Glagah	16.771	17.552	34.323	0,96
Licin	13.841	14.202	28.043	0,97
Banyuwangi	52.294	54.503	106.797	0,96
Giri	14.538	14.155	28.693	1,03
Kalipuro	37.884	38.682	76.566	0,98
Wongsorejo	36.852	37.899	74.751	0,97
TOTAL	778.906	789.992	1568.898	0,99
Sumber: Banyuwangi Dalam Angka 2013				

Dari tabel diatas maka terlihat Rasio Jenis Kelamin (*Sex Ratio*) Kabupaten Banyuwangi adalah 0,99, yang memiliki makna jumlah perempuan 0,1 lebih banyak dari pada laki-laki. Atau dalam arti lain, setiap 100 perempuan terdapat 99 laki-laki. Rasio Jenis Kelamin (*Sex Ratio*) terbesar berada di Kecamatan Siliragung dan Kecamatan Giri yakni memiliki Rasio Jenis Kelamin (*Sex Ratio*) sebesar 1,03. Sedangkan Rasio Jenis Kelamin (*Sex Ratio*) terendah berada di Kecamatan Singojuruh.

Dari data atau tabel yang ada diatas juga dapat terlihat seberapa besar jumlah penduduk yang ada di setiap kecamatan dan total dari jumlah penduduk yang berada di Kabupaten Banyuwangi. Dari tabel diatas Kecamatan Muncar memiliki jumlah penduduk tertinggi dengan jumlah penduduk 129.737 ribu jiwa, sedangkan jumlah paling sedikit berada di Kecamatan Licin dengan Jumlah penduduk 28.043 ribu jiwa.

c) Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang dipimpin oleh Pejabat Politik Bapak H. Abdullah Azwar Anas, M.Si dan Bapak Yusuf Widyatmoko, S.Sos, berupaya dan berpesan agar selalu memberikan layanan didalam pemerintahan dengan sebaik-baiknya. Sebagai abdi negara tentunya Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi akan senantiasa dituntut untuk melakukan segala sesuatunya secara professional. Di era reformasi saat ini sudah saatnya para PNS meninggalkan paradigma lama yang sudah tidak jaman dan dianggap sebagai biang penghambat jalannya profesionalitas para PNS.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi saat ini memiliki jumlah PNS mencapai 13.598 orang yang terbagi dibeberapa instansi. Terdiri dari 8.098 orang laki-laki dan 5.500 orang perempuan, yang bila dilihat hampir berbanding jumlahnya antara 2 laki-laki terhadap satu perempuan. PNS di lingkungan pemerintah Kabupaten Banyuwangi memiliki berbagai macam golongan, bila dilihat dari segi golongannya, golongan IV termasuk golongan yang paling banyak dimiliki oleh PNS dilingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang mencapai 43,18% kemudian PNS golongan III sebanyak 31,19 %, kemudian golongan II sebanyak 22,22% dan golongan I

sebanyak 3,41%. Selain golongan, pendidikan PNS sangat penting dalam proses jalannya roda pemerintahan yang ada dilingkungan pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Untuk dapat melihat pendidikan PNS dilingkungan pemerintah Kabupaten Banyuwangi, sebagai berikut:

Tabel 1.5
Pendidikan PNS dilingkungan Pemkab Banyuwangi

Tingkat Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Sekolah Dasar (SD)	308	3	311
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	397	51	448
Sekolah Menengah Atas (SMA)	2394	1466	3860
Diploma (<i>Bachelor Degree</i>)	1198	1411	2609
S1 (<i>Sarjana Degree</i>)	3576	2521	6097
S2 (<i>Master Degree</i>)	223	48	271
S3 (<i>Doctoral Degree</i>)	2	0	2
Jumlah Total	8098	5500	13598

Sumber: Banyuwangi Dalam Angka 2013

Melihat tabel pendidikan PNS yang terdapat diatas maka rata-rata Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan pemerintah Kabupaten Banyuwangi berlatar belakang Sarjana (S1) dan Sekolah Menengah Atas (SMA). Tingkat pendidikan dengan jumlah paling sedikit yaitu S3 (*Doctoral Degree*) dengan jumlah hanya 2 orang. Untuk itu pemerintah Kabupaten Banyuwangi terus berupaya meningkatkan taraf pendidikan para PNS yang berada dilingkungan pemerintah Kabupaten Banyuwangi agar menjadi lebih baik, salah satunya dengan program beasiswa yang diberikan pemerintah Kabupaten Banyuwangi terhadap pegawai yang berprestasi.

Sejauh ini jumlah 13.598 orang PNS terdistribusikan ke beberapa Instansi, melihat Dinas atau Instansi yang ada, Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi paling banyak menampung PNS. Di tahun 2012 Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi memiliki jumlah PNS sebanyak 9.040 orang. Sedangkan Instansi dengan jumlah PNS paling sedikit yaitu Kantor Sekretariat KPU yang merupakan komponen lembaga Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dengan jumlah PNS hanya 7 Orang.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sampai dengan tahun 2008 wilayah administrasinya telah mengalami perubahan, dari semula dibagi menjadi 21 Kecamatan pada tahun 2003, dirubah menjadi 24 Kecamatan pada tahun 2004. Sedangkan jumlah Desa atau Kelurahan tidak ada perubahan, yaitu 217 desa/kelurahan dengan memiliki jumlah dusun sebanyak 736 dusun, RW sebanyak 2.775 dan RT sebanyak 10.177. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi memiliki 36 Instansi atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang beberapa SKPD merupakan hasil merger ataupun pecahan dari beberapa Dinas terdahulu.

d) Visi-Misi Kabupaten Banyuwangi

Visi-Misi Kabupaten Banyuwangi 2010-2015 merupakan perwujudan dari Visi-Misi pasangan Bupati-Wakil Bupati terpilih yaitu pasangan H. Abdullah Azwar Anas, M.Si dan Yusuf Widyatmoko, S.Sos yang terpilih pada pemilu 2010 lalu melalui proses demokrasi.

1) Visi

Visi merupakan rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan, untuk mewujudkan sasaran yang mungkin dicapai dalam

jangka waktu tertentu. Sesuai dengan hasil pemilu di Kabupaten Banyuwangi terpilih pasangan H. Abdullah Azwar Anas-Yusuf Widyatmoko yang telah membuat visi Kabupaten Banyuwangi tahun 2010-2015 sebagai berikut **“Terwujudnya masyarakat Banyuwangi Yang Mandiri, Sejahtera dan Berakhlak Mulia Melalui Peningkatan Perekonomian dan Kualitas Sumber Daya Manusia”**.

Penjelasan Visi :

1. Kemandirian Daerah adalah kemampuan nyata pemerintah daerah dan masyarakatnya dalam mengatur dan mengurus kepentingan daerah/rumah tangganya sendiri menurut prakarsa dan aspirasi masyarakatnya, termasuk di dalamnya upaya yang sungguh-sungguh agar secara bertahap bisa mengurangi ketergantungan terhadap pihak-pihak lain (luar) tanpa kehilangan adanya kerjasama dengan daerah-daerah lain yang saling menguntungkan;
2. Kesejahteraan Masyarakat yang Berakhlak Mulia, ditandai oleh semakin meningkatnya kualitas kehidupan yang layak dan bermartabat, dan adanya perhatian utama pada tercukupinya kebutuhan dasar pokok manusia, seperti pangan, papan, sandang, kesehatan, pendidikan dan lapangan kerja, yang didukung oleh infrastruktur fisik, sosial budaya ekonomi yang memadai. Peningkatan kualitas kehidupan ini akan lebih difokuskan pada upaya pengentasan masyarakat miskin sehingga secara simultan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, serta adanya iklim berusaha dan berkegiatan ekonomi yang sehat untuk kelompok-kelompok masyarakat lainnya. Perlu ditekankan di sini bahwa kemajuan-kemajuan yang ingin diraih

tidak hanya sekedar kemajuan di bidang fisik dan ekonomi saja. Kemajuan itu juga berkaitan dengan dimensi mental-spiritual, keagamaan, kebudayaan dan non fisik, agar kehidupan masyarakat benar-benar sejahtera lahir dan batin serta berakhlak mulia;

3. Peningkatan perekonomian diarahkan untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian rakyat dengan mendorong secara sungguh-sungguh simpul simpul ekonomi rakyat utamanya pertanian, perdagangan dan jasa, lembaga keuangan dan koperasi, serta pariwisata yang didukung oleh infrastruktur fisik dan non-fisik yang memadai;
4. Untuk mempercepat program-program tersebut perlu ditingkatkan pelayanan melalui optimalisasi kinerja instansi pemerintah daerah yang efektif, terpadu dan berkesinambungan.

2) Misi:

Untuk mewujudkan visi di atas, perlu dipandu melalui misi. Hal ini tidak lepas dari pemaknaan misi yaitu perwujudan dari keinginan menyatukan langkah dan gerak dalam mencapai visi yang telah ditetapkan. Sedangkan misi untuk mewujudkan visi tersebut ditetapkan butir sebagai berikut :

1. Mewujudkan pemerintahan yang efektif, bersih dan demokratis melalui penyelenggaraan pemerintahan yang aspiratif, partisipatif dan transparan;
2. Meningkatkan kebersamaan dan kerjasama antara pemerintah, pelaku usaha dan kelompok-kelompok masyarakat untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat;

3. Membangun kemandirian ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dengan mengoptimalkan sumberdaya daerah yang berpijak pada pemberdayaan masyarakat, berkelanjutan dan aspek kelestarian lingkungan;
4. Meningkatkan sumber-sumber pendanaan dan ketepatan alokasi investasi pembangunan melalui penciptaan iklim yang kondusif untuk pengembangan usaha dan penciptaan lapangan kerja;
5. Mengoptimalkan ketepatan alokasi dan distribusi sumber-sumber daerah, khususnya APBD, untuk peningkatan kesejahteraan rakyat;
6. Meningkatkan kecerdasan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Kuasa;
7. Meningkatkan kualitas pelayanan bidang kesehatan, pendidikan dan sosial dasar lainnya dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi sertakearifan lokal;
8. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana dengan memperhatikan kelestarian lingkungan;
9. Mendorong terciptanya ketentraman dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara melalui pembuatan peraturan daerah, penegakan peraturan dan pelaksanaan yang berkeadilan.

Dari misi di atas dapat diintisarikan menjadi beberapa poin penting yang saling berkaitan satu sama lain dalam upaya mewujudkan visi yang telah ditetapkan.

Intisari misi di atas adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*);
2. Mewujudkan Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan bidang Pendidikan, kesehatan dan kebutuhan dasar lainnya;
3. Mewujudkan daya saing ekonomi daerah melalui pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan berkelanjutan berbasis kearifan lokal;
4. Meningkatkan kuantitas dan kualitas infrastruktur fisik, ekonomi dan sosial;
5. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui optimalisasi sumberdaya daerah berbasis pemberdayaan masyarakat, pembangunan berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.

2. Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

a) Gambaran Umum

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan Masyarakat maka misi utama dari kedua Undang-undang tersebut bukan hanya untuk melimpahkan kewenangan dan pembiayaan dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah tetapi yang lebih penting adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengelolaan manajemen keuangan guna lebih meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tersebut, Pemerintah telah menerbitkan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2003 dan diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menindak lanjuti dengan menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi dan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 56 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi. Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi adalah pemisahan dari Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Banyuwangi yang menjadi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi dan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuwangi.

Guna meningkatkan pelaksanaan pemerintahan yang lebih berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab dan untuk lebih memantapkan pelaksanaan akuntabilitas kinerja instansi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi sebagai wujud pertanggungjawaban dalam mencapai misi dan tujuan instansi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, serta dalam rangka mewujudkan *Good Government*, maka Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, sebagai langkah awal terlebih dahulu menyusun Rencana Strategis (Renstra), yang merupakan penjabaran dari tujuan yang ingin dicapai selama kurun waktu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahun dengan mengacu pada RPJMD Kabupaten Banyuwangi 2011-2015.

Dalam Rencana Strategis tersebut menguraikan tentang Visi dan Misi serta faktor-faktor kunci keberhasilan kinerja Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.

Didalam upaya melaksanakan pencapaian secara optimal dan untuk menilai atau melihat keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi atau unit kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang dibebankan pada unit kerja dapat dilihat melalui pengukuran kinerja dengan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan.

Pencapaian kinerja suatu unit Organisasi dapat diukur secara sistematis dengan menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yaitu suatu sistem laporan untuk pertanggungjawaban kepada Pejabat dan Publik atas kinerja yang telah dilaksanakan selama kurun waktu 1 (satu) tahun. Berkenaan dengan uraian tersebut diatas, maka dalam rangka pertanggungjawaban kepada masyarakat terhadap pelaksanaan tugas-tugas Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi dipandang perlu menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) sesuai dengan ketentuan dan kebijakan yang berlaku.

b) Visi, Misi dan Tujuan Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

1) Visi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Visi yang ditetapkan mencerminkan gambaran peran dan kondisi yang ingin diwujudkan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi di masa depan. Berdasarkan makna tersebut dan sesuai dengan Visi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2010-2015, maka visi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2010-2015 adalah **“Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi sumber utama anggaran pendapatan dan belanja daerah”**.

Yang dimaksud dengan:

1. Pendapatan daerah yang optimal adalah penerimaan pendapatan daerah yang dicerminkan dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yakni dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan daerah yang dipisahkan serta lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah yang jumlahnya semakin signifikan yang diperoleh dari dan tanpa memberatkan masyarakat guna menunjang pembangunan daerah.
2. Menunjang pelaksanaan pembangunan daerah, artinya adalah ikut mendukung pelaksanaan pembangunan daerah, artinya adalah ikut mendukung pelaksanaan pembangunan daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat mandiri, sejahtera dan berakhlak mulia melalui peningkatan perekonomian dan kualitas sumberdaya manusia.

Diharapkan dengan teruskannya visi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, maka dapat menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja internal dinas untuk mewujudkannya,. Atas dasar pertimbangan tersebut, selanjutnya misi yang disusun sebagai pedoman bagi pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja internal di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.

2) Misi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan dan diwujudkan agar tujuan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan. Berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta dilandasi visi, maka misi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2010-2015 adalah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan sumberdaya manusia yang berkualitas;
- b) Mewujudkan masyarakat sadar pajak dan retribusi;
- c) Melaksanakan insentififikasi dan eksentififikasi pendapatan daerah.

c) Tujuan Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi, yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahun. Penetapan tujuan dalam Rencana Strategis (Renstra) didasarkan pada potensi dan permasalahan serta isu utama bidang urusan Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi. Adapun rumusan tujuan didalam Perencanaan Strategis Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2010-2015 berdasarkan pada kesesuaian antara faktor kunci keberhasilan dengan misi, maka dirumuskan tujuan adalah **“Tercapainya peningkatan pendapatan daerah secara optimal setiap tahunnya sesuai dengan potensi yang ada”**.

d) Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

1) Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi merupakan pelaksana bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi mempunyai tugas melaksanakan kewenangan ekonomi daerah dibidang pendapatan, berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Tugas

pokok dan fungsi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2011 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.

Tugas pokok Dinas Pendapatan, pada dasarnya adalah membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan, khususnya bidang pendapatan. Dinas Pendapatan mempunyai rincian tugas merencanakan, melaksanakan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan kebijakan pemerintah di bidang pendapatan, sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah. Terkait dengan Fungsi dari Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi untuk dapat menyelenggarakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang pendapatan dan pengelolaan pasar;
2. Pengkoordinasian penyusunan tugas dibidang pendapatan dan pengelolaan pasar;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pendapatan dan pengelolaan pasar;
4. Pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian kebijakan program kerja bidang pendapatan;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e) Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

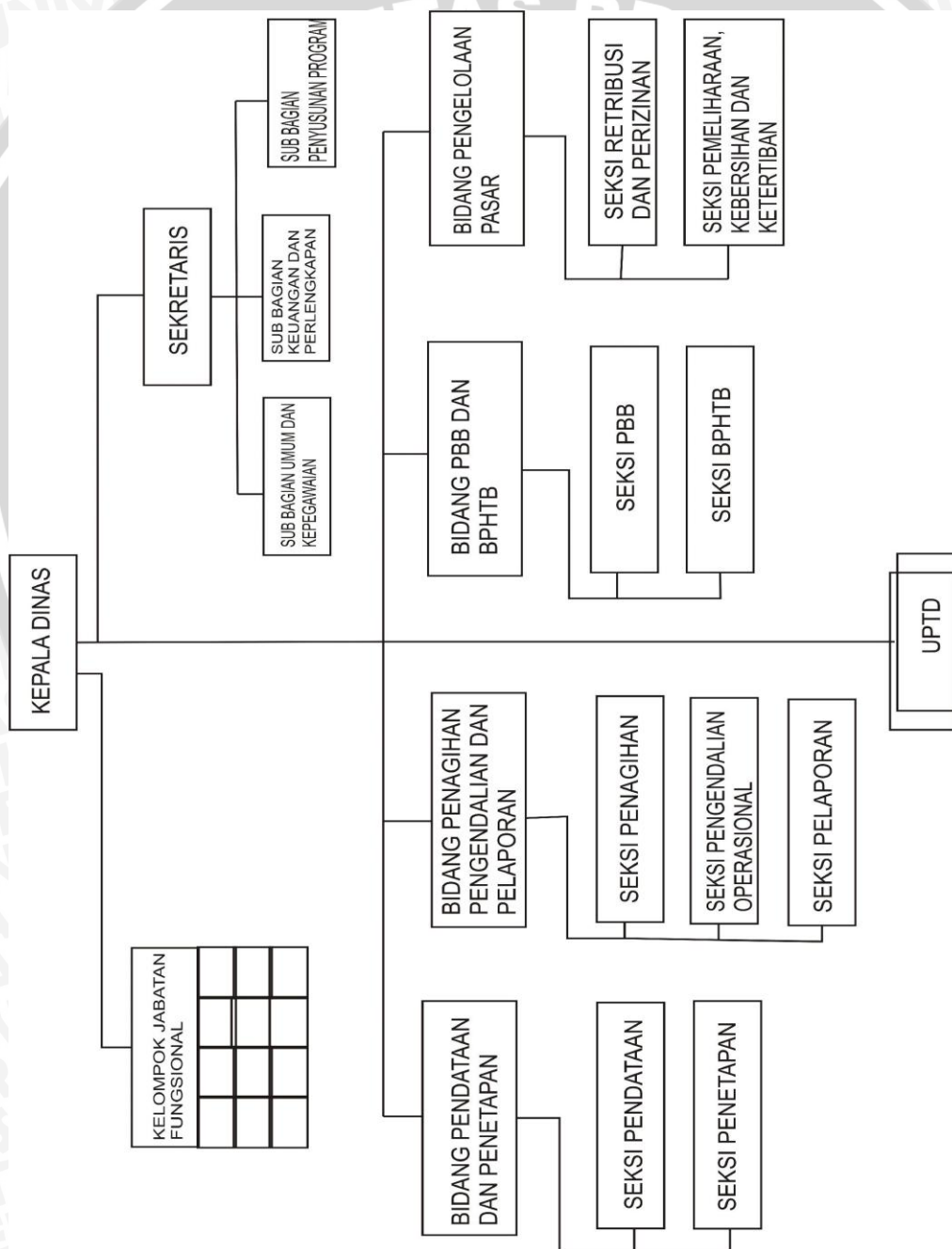
Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang telah dijelaskan, Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi memiliki struktur organisasi yang dibentuk

berdasarkan kebutuhan dan sesuai dengan acuan Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2011 Tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi terdiri dari:

1. Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi
2. Sekretaris Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi
 - Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian;
 - Sub Bagian Penyusunan Program;
 - Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan.
3. Bidang Pendataan dan Penetapan
 - Sub Bidang Pendataan;
 - Sub Bidang Penetapan.
4. Bidang Penagihan, Pengendalian, dan Pelaporan
 - Sub Bidang Penagihan;
 - Sub Bidang Pengendalian;
 - Sub Bidang Pelaporan.
5. Bidang PBB dan BPHTB
 - Sub Bidang PBB;
 - Sub Bidang BPHTB.
6. Bidang Pengelolaan Pasar
 - Sub Bidang Retribusi dan Perijinan
 - Sub Bidang Pemeliharaan, Kebersihan, dan Ketertiban

Untuk lebih memperjelas alur dari struktur organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, sebagai berikut:

Gambar 1.5
Struktur Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi
Sumber : Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi



B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Inovasi Pelayanan *Drive Thru* Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Banyuwangi.

Otonomi memaksa daerah (kabupaten/kota) untuk berusaha secara maksimal meningkatkan pendapatan asli daerah agar tidak semata-mata bergantung kepada Dana Alokasi Umum (DAU) yang dikucurkan oleh pemerintah pusat. Semua potensi sumber pendapatan berusaha dieksploitasi secara maksimal. Salah satu sumber yang diintensifkan pengelolaannya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Ini merupakan hal yang wajar mengingat potensi pendapatan sangat besar sehingga dengan upaya yang baik, benar dan maksimal diharapkan terjadi peningkatan pendapatan yang signifikan.

a. Inovasi Proses Pelayanan *Drive Thru*

Kabupaten Banyuwangi memiliki potensi pendapatan asli daerah yang cukup besar sehingga membutuhkan inovasi dalam upaya menggali potensi tersebut agar dapat menjadi sumber pendapatan asli daerah, khususnya potensi pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan. Inovasi yang muncul guna meningkatkan pendapatan asli daerah di Kabupaten Banyuwangi yaitu berupa program layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui *Drive Thru*. Program *Drive Thru* muncul dalam rangka memberikan pilihan kepada wajib pajak guna mempermudah proses pembayaran yang nantinya akan berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Suyanto Waspo Tondo selaku Kepala Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Yang mendasari munculnya inovasi pelayanan PBB melalui *drive thru* adalah dari sisi pelayan dan yang dilayani, ingin memberikan pelayanan yang *multi, multi choice* atau banyak pilihan kepada wajib pajak sehingga memudahkan wajib pajak yang hendak membayar pajak PBBnya, yang pertama mulai bank jatim diseluruh Kabupaten Banyuwangi dan yang kedua di *drive thru* Dinas Pendapatan, jadi intinya adalah memberikan pilihan kepada masyarakat wajib pajak.”(Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 07.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui *Drive Thru* bukan merupakan satu-satunya melainkan salah satu dari cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Banyuwangi. Selain di *Drive Thru* Dinas Pendapatan, pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) juga bisa dibayarkan lewat Bank Jatim di seluruh Kabupaten Banyuwangi. Dengan berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRB) dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi nomor 6 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) maka pengelolaan PBB-P2 mulai tahun 2013 resmi beralih dari Pajak Pusat menjadi Pajak Daerah. Sehingga pengelolaan PBB-P2 tidak lagi dikelola oleh Pemerintah Pusat (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak) namun dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi. Peralihan pengelolaan ini memaksa Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk ikut berperan memacu intensifikasi penarikan Pajak Bumi dan Bangunan. Apabila selama ini Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi hanya pasif menerima pembagian presentase dari pemerintah pusat, maka dengan dilimpahkannya pengelolaan tersebut dipandang perlu menciptakan sebuah sistem pembayaran yang

lebih *simple* dan memudahkan masyarakat wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Kondisi tersebut memunculkan inovasi berupa *drive thru* pembayaran PBB yang dimulai awal tahun 2013 setelah adanya peralihan pertanggungjawaban oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Unit pelayanan *drive thru* dilakukan di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, namun hasil pembayarannya tetap tersentral ke Bank Jatim. Hal ini jelas lebih memudahkan masyarakat yang tidak harus selalu datang di bank jatim, tetapi cukup di unit pelayanan *drive thru* yang ada di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi. Seperti diungkapkan juga oleh Hidri Sukma selaku Admin Program *drive thru* PBB Dispenda, sebagai berikut:

“Pada awal peralihan pembayaran pajak bumi dan bangunan, kami melakukan pengamatan ketika tempat pembayaran masih tersentral di bank jatim. Kondisi yang kami lihat adalah para wajib pajak yang mestinya kita layani dengan baik, ini masih bercampur dengan para penabung, nasabah yang membayar listrik, dan lain-lain. Ini kondisi yang tidak sehat, padahal pembayar pajak itukan hanya satu menit, dua menit, tiga menit. Jadi dan kenapa tidak kita buka loket khusus? kami berkaca pada McDonalds, orang beli saat itu tidak usah turun dari kendaraan sudah jadi, kami berkaca pada *drive thru*nya samsat, orang bayar pajak ya samakan, Cuma menyebutkan berapa NOP.nya, kalau di PBB NOPkan.” (Wawancara pada tanggal 10 Februari 2014 pukul 09.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)



Gambar 1.6 Drive Thru PBB Dispenda Kabupaten Banyuwangi
Sumber: Dokumen Peneliti



Gambar 1.7 Drive Thru PBB Dispenda Kabupaten Banyuwangi
Sumber : Dokumen Peneliti

Gambar 3 dan gambar 4 menunjukkan betapa pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dengan sistem *drive thru* begitu sederhana dan *simple*. Masyarakat wajib pajak yang akan membayar pajak akan dengan mudah, cepat dan tanpa antri sudah dapat terlayani dengan baik. Proses pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui *drive thru* ini juga memberikan pendidikan sekaligus memanjakan masyarakat mempermudah proses pembayaran guna meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Wajib pajak yang biasanya malas pun diharapkan dengan kemudahan ini tergerak untuk membayar pajak. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Firman Gani selaku Kepala Bidang (Kabid) PBB dan BPHTB, sebagai berikut:

“Kita (Dispenda) ingin mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran pajak, jadi istilahnya memanjakan masyarakat untuk membayar pajak. Orang membayar pajak itu adalah boleh saya katakan punya iktikad baik terhadap negara untuk membangun negara, jadi kita (Dispenda) harus mempermudah untuk memberikan pelayanannya.” (Wawancara pada tanggal 10 Februari 2014 pukul 08.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, *drive thru* PBB merupakan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pembayar pajak. Sehingga pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan selain dilakukan di Bank Jatim juga bisa dilakukan di *drive thru* Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi. Dan juga untuk memanjakan masyarakat membayar pajak agar tidak malas membayar pajak, karena pajak yang dibayarkan juga untuk peningkatan pendapatan asli daerah yang dibuktikan dengan pembangunan daerah yang dibiayai oleh PAD Kabupaten Banyuwangi.

b. Standar Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

1) Prosedur Pelayanan Pembayaran *Drive Thru*

Pembayaran *drive thru* PBB merupakan inovasi baru yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pendapatan yang digunakan untuk mempermudah masyarakat membayar pajak dan meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat wajib pajak agar lebih giat dalam membayar pajak. Selama ini prosedur pembayaran pajak PBB yang dilakukan oleh pemerintah sebelum berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRB) dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dinilai oleh masyarakat terlalu berbelit-belit dan lama, sehingga menyebabkan masyarakat malas untuk membayar pajak PBB selain karena terlalu lamanya waktu proses pembayaran yang dilakukan secara manual. Sehingga menyebabkan masyarakat menjadi malas untuk membayar pajak PBB.

Untuk itu setelah berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRB) dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pendapatan langsung merespon dengan baik dan cepat terkait proses pembayaran pajak. Setelah adanya program *drive thru* prosedur pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Baik itu pembayaran secara kolektif maupun individu. Hal ini juga dijelaskan

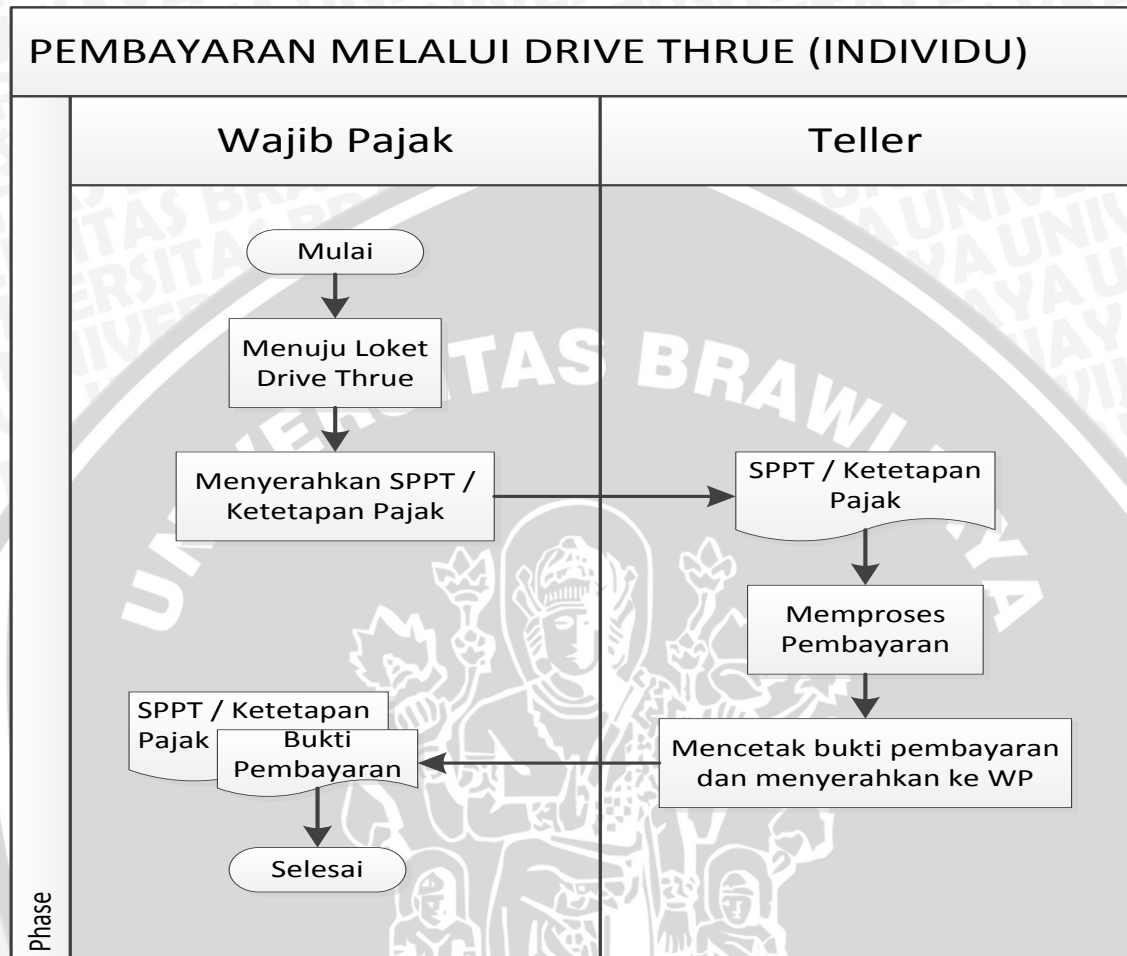
oleh Bapak Bapak Suyanto Waspo Tondo selaku Kepala Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Prosedur pelayanannya, prosedur *drive thru* sangat mudah, wajib pajak yang membawa kendaraan bermotor, mobil maupun sepeda motor bisa melewati pintu gerbang dispenda masuk, sudah ada petunjuknya menuju arah belakang kemudian dibelakang ada loket, bisa berhenti sejenak disitu sambil menunjukkan SPPT atau Nomor SPPT atau nomor objek pajaknya kepada petugas langsung dibayarkan dan seketika itu bisa langsung jalan tidak usah turun dari mobil, dan petugas pencatat sudah otomatis on line dengan bank jatim.” (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 07.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Dengan prosedur yang sangat mudah tanpa harus turun dari kendaraan bermotor maka layanan pembayaran *drive thru* menjadi daya tarik tersendiri di mata masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Bapak Ahmad Iksan selaku wajib pajak yang sempat diwawancarai oleh peneliti, pendapat beliau sebagai berikut:

“Kalau lewat *drive thru* ada kelebihan tersendiri, prosedurnya lebih cepat, lebih nyaman dan aksesnya mudah serta tidak perlu turun dari kendaraan sudah bisa membayar pajak.” (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 10.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

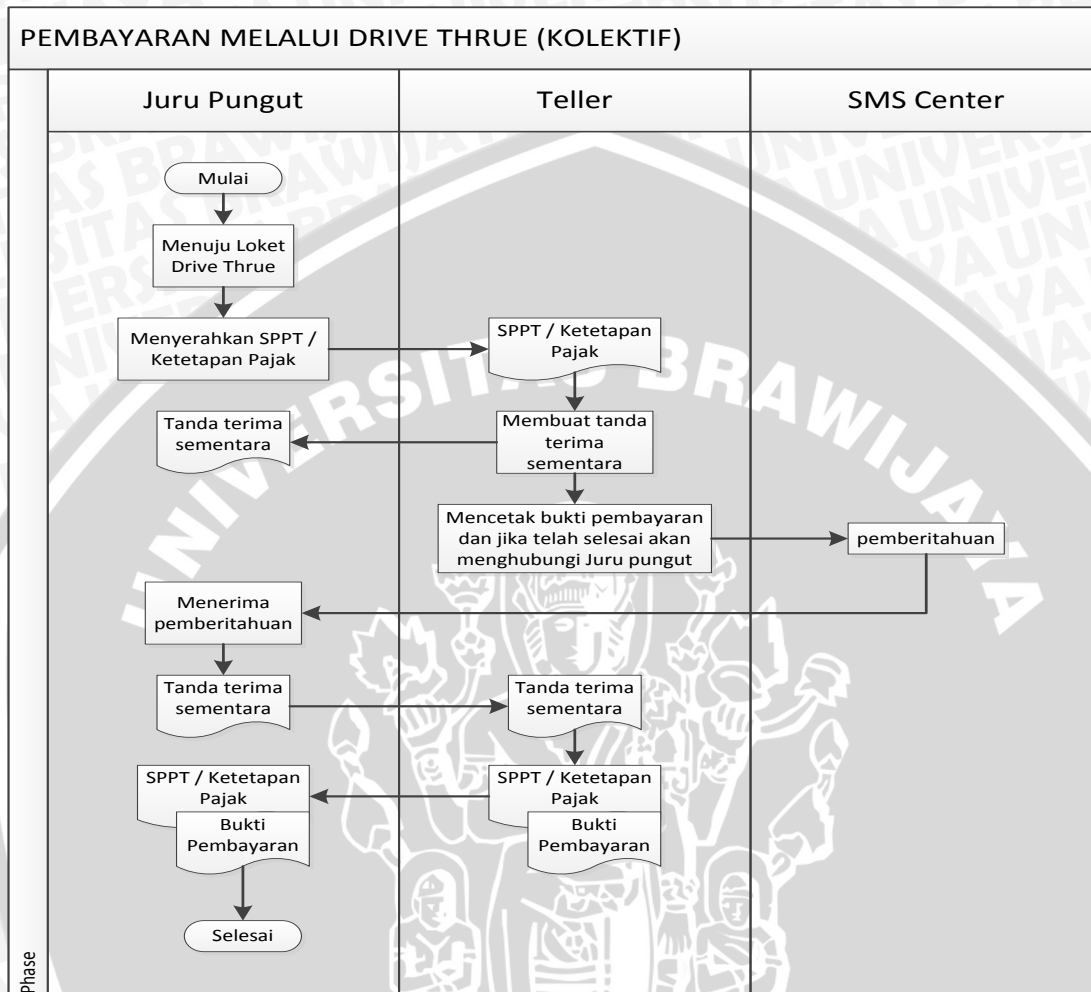
Kemudahan akses, kenyamanan serta kecepatan waktu menjadi keunggulan tersendiri bagi prosedur pembayaran *drive thru* PBB. Untuk lebih jelas kita lihat SOP Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui *drive thru* (Individu):



**Gambar 1.8 Dokumentasi SOP/Prosedur Pelayanan Pembayaran
Drive Thru PBB secara Individu**

Sumber: Bidang PBB dan BPHTB Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Di dalam prosedur pelayanan pembayaran PBB melalui *drive thru* selain SOP atau Prosedur pelayanan secara individual bagi masyarakat yang datang sendiri ke Dinas Pendapatan, pembayaran PBB melalui *drive thru* secara kolektifpun juga sama. Untuk lebih jelas kita lihat SOP Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui *drive thru* (Kolektif):



**Gambar 1.9 Dokumentasi SOP/Prosedur Pelayanan Pembayaran
Drive Thru PBB secara Kolektif**

Sumber : Bidang PBB dan BPHTB Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Kemudahan dalam prosedur pembayaran *drive thru* ini juga dijelaskan oleh

Bapak Firman Gani selaku Kepala Bidang (Kabid) PBB dan BPHTB, sebagai berikut:

“Kita buat semudah mungkin untuk pelayanan *drive thru*, misalnya cukup dengan menunjukkan NOP (Nomor Objek Pajak), itu bisa mungkin dari SPPT dibawa atau catatan kertas bisa, misalnya masyarakat itu lupa, tidak membawa apa-apa, bisa sms ke keluarganya yang ada dirumah, dengan HP pun nanti dibacakan ke petugas loket *drive thru* bisa dilayani.” (Wawancara pada tanggal

10 Februari 2014 pukul 08.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Prosedur dalam proses pembayaran *drive thru* menggunakan prosedur yang mudah dan menggunakan sistem *On-Line* karena ketika masyarakat membayar melalui loket *drive thru*, petugas pencatat sudah terhubung langsung dengan Bank Jatim yang ada di Kabupaten Banyuwangi selaku pemegang uang hasil pembayaran. Inilah perbedaan antara prosedur pembayaran model lama yang masih menggunakan metode manual di Bank Jatim dengan prosedur sistem on-line yang ada di *drive thru*.

Berikut perbandingan sistem *on-line* dan sistem manual:

Tabel 1.6 Perbandingan Sistem On-Line dan Manual

No	Deskripsi	Sistem On-Line	Sistem Manual
1	Proses Bisnis	Otomatis dan Terkontrol	Manual
2	Pelaporan	Form OnLine Via Internet	Tulis Tangan / Ketik dengan formulir
3	Pembayaran Via Teller Online Bank	Ya (Jika Terkoneksi)	Tidak
4	Pembayaran Via ATM, Internet Banking	Ya (Jika Terkoneksi)	Tidak
5	Integrasi dengan Pajak Daerah Lainnya	Mudah	(Sangat) Sulit
6	Modul Monitoring	Mudah dimonitoring Oleh Pejabat Dispenda	Tidak Praktis
7	Modul Pelaporan	Laporan Transaksi mudah dilihat secara harian, bulanan dan tahunan	Tidak Praktis
8	Modul Verifikasi	Mudah verifikasi secara OnLine, cepat, hemat waktu dan tempat	Butuh lebih banyak waktu dan lama
9	Akuntabilitas	Mudah, Laporan Dapat Dicetak	Sulit, Dalam melakukan

			Rekapitulasi
10	Pengarsipan	Ringkas dan terkontrol	Tidak Praktis
11	Pemakaian SDM	Sedikit dan Effisien	Banyak
12	Penyimpanan Data	Aman dan back-up secara berkala	High Risk (Hilang, Rusak)
13	Waktu Layanan Kepada Masyarakat	Cepat	Lama

Sumber: Bidang PBB dan BPHTB Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

b. Biaya dan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Program inovasi pelayanan *drive thru* pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) memiliki keunggulan tersendiri, terutama dalam segi waktu. Terkait biaya didalam inovasi pelayanan *drive thru* pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tidak mengalami perubahan. Karena biaya semua kembali kepada berapa besar objek pajak yang memang harus dibayar. Karena ketika objek pajak memiliki luas lahan yang besar maka besaran pembayarannya juga lumayan besar lain lagi ketika objek pajak tidak besar maka besaran pembayarannya menyesuaikan. Sehingga besar biaya mengikuti besar objek pajak.

Terkait waktu penyelesaian pelayanan dalam inovasi pelayanan *drive thru* pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) memiliki keunggulan daripada penyelesaian pelayanan model lain atau lama dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Bapak Suyanto Waspo Tondo selaku Kepala Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Proses Pembayaran melalui *drive thru* otomatis mempercepat waktu penyelesaian. Karena yang semula orang harus datang ke bank jatim, mungkin di bank jatim ada antrian kan harus menunggu. Kalau di *drive thru* biasanya sangat jarang ada antrian karena orang langsung datang-pergi dan prosesnya sangat cepat. Kecuali ada satu orang yang membayar lebih dari satu SPPT atau kolektif, itu butuh waktu agak lama, tapi biasanya juga tidak terlalu banyak.” (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 07.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Waktu penyelesaian dalam proses pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui *drive thru* memang tergolong cepat dan tidak lambat seperti proses sebelumnya. Sehingga proses penyelesaian yang cepat ini dapat dirasakan oleh masyarakat wajib pajak yang membayar melalui *drive thru* PBB. Hal ini disampaikan oleh Bapak Agung Mandar selaku wajib pajak yang sempat diwawancarai oleh peneliti, pendapat beliau sebagai berikut:

“Lebih efisien dan enak melalui *drive thru* serta alhamdulillah lebih cepat hanya butuh waktu tiga menit sudah selesai, kalau di bank masih harus antri.” (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 08.15 WIB di Loker Drive Thru Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Pernyataan yang hampir sama terkait kemudahan dan cepatnya waktu juga dirasakan oleh Bapak Saiful Rahman selaku wajib pajak yang berasal dari kecamatan rogojampi yang diwawancarai oleh peneliti, sebagai berikut:

“Pembayaran melalui *drive thru* lebih cepat. Biasanya perlu waktu kurang lebih satu sampai dua jam. Perjalanan pulang-pergi rumah ke bank jatim tiga puluh menit namun antri di bank jatim bisa satu jam sampai satu jam setengah. Sekarang enak, tidak perlu antri, hanya memerlukan waktu 5 menit sudah selesai, sehingga ada efisiensi waktu satu sampai satu jam setengah”. (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 08.30 WIB di Loker Drive Thru Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Untuk itu prosedur yang diharapkan masyarakat saat ini yaitu prosedur penyelesaian pembayaran yang cepat, efisien dan efektif sehingga masyarakat akan

lebih bisa mempergunakan waktunya untuk keperluan lain. Hal ini juga diperkuat oleh Hidri Sukma selaku Admin Program *drive thru* PBB Dispenda, sebagai berikut:

“Pembayaran *drive thru* mempercepat pembayaran, karena dia (wajib pajak) tidak perlu antri ke bank jatim lainnya. Karena di bank jatim lainnya juga menerima setoran, tarikan dan sebagainya seperti perbankan pada umumnya. Sedangkan disini khusus PBB jadi mempercepat, dan rata-rata itu sekali transaksi dua-tiga menit selesai. Kalau kolektif insyaAllah paling lama lima menit”. (Wawancara pada tanggal 10 Februari 2014 pukul 09.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Dengan waktu penyelesaian yang sangat cepat baik itu secara individu maupun kolektif dengan durasi waktu tiga menit sudah bisa terlayani dengan baik, maka program inovasi pelayanan *drive thru* pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang digagas oleh Dispenda Kabupaten Banyuwangi memiliki keunggulan dalam hal waktu penyelesaian dibandingkan dengan proses pembayaran PBB lain yang ada di Kabupaten Banyuwangi.

c. Sarana Prasana dan Fasilitas Pelayanan

Pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui *drive thru* merupakan jenis pelayanan baru yang diciptakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pendapatan. Terkait hal ini, maka dalam hal sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi khususnya yang ada di dalam *drive thru* Pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sudah cukup memadai karena memang sudah disiapkan oleh pihak Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.

Perlengkapan kantor merupakan sarana penunjang kinerja pegawai yang sangat penting khususnya yang ada di pelayanan pembayaran *drive thru* PBB karena

terkait dengan aktifitas dan mobilitas serta kenyamanan kerja petugas pemberi layanan ataupun masyarakat yang akan membayar. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Suyanto Waspo Tondo selaku Kepala Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“InsyaAllah kalau sarana prasarana ataupun fasilitas pelayanan pembayaran PBB yang ada di *drive thru* sudah cukup memadai. Pembayar pajak datang juga tidak panas, kemudian lapang tempat jalannya, petugas selalu ada setiap saat, juga ada penjagaan di tempat parkir sehingga tidak akan mengganggu kenyamanan terkait kendaraan yang ada di sekitar *drive thru*, kemudian untuk akses dan kenyamanan otomatis juga memberi kemudahan dan kenyamanan, mudahnya karena tidak perlu antri kemudian bisa datang langsung pergi, dan nyamannya adalah tidak perlu turun dari motor atau mobil dan loket diseting sejajar dengan pintu mobil”. (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 07.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di *drive thru* PBB Dinas Pendapatan masih terus dilengkapi dengan tidak mengganggu kenyamanan dalam proses pembayaran pajak PBB. Kebutuhan sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di *drive thru* PBB berpengaruh terhadap proses pelayanan *drive thru* pembayaran PBB. Selain sarana luar beberapa sarana yang ada di dalam ruangan juga menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan proses kelancaran pembayaran. Berikut perlengkapan yang mendukung kinerja pegawai atau petugas layanan *drive thru* pembayaran PBB:

1. Ruang kantor ukuran 14.610 m², yang terletak di gedung Sasana Wiyata yang sekarang Dinas Pendapatan, Lantai 2. Dimana ruangan untuk petugas pelayanan *drive thru* pembayaran PBB berukuran 4 x 6 m yang berada di lantai satu dan berada di belakang yang langsung berhadapan dengan halaman

kondisi ruangan baik dan baru direnovasi khusus untuk kenyamanan petugas dalam memberi pelayanan.

2. Sarana Perkantoran yang digunakan pelayanan *drive thru* pembayaran PBB:

- Lemari Kayu : 1 Unit (Baik dan Layak Pakai)
- Kursi Lipat Dalam : 5 Unit (Baik dan Layak Pakai)
- Kursi Tunggu : 15 Unit (Baik dan Layak Pakai)
- Meja Petugas : 2 Unit (Baik dan Layak Pakai)
- Komputer : 1 Unit (Baik dan Layak Pakai *Baru)
- Air Conditioner (AC) : 1 Unit (Baik dan Layak Pakai *Baru)
- Printer : 1 Unit (Baik dan Layak Pakai)

Dengan ruangan tersendiri dan dengan sarana yang ada serta fasilitas yang cukup maka dirasa cukup oleh Dinas Pendapatan. Selain sarana prasana dan fasilitas, untuk menunjang kenyamanan pembayar pajak, *software* yang digunakanpun juga dirancang semudah mungkin agar petugas pemberi pelayanan dapat beradaptasi dan menggunakan dengan cepat. Hal ini diungkapkan oleh Hidri Sukma selaku Admin Program *drive thru* PBB Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Kalau sarana prasana lebih dari cukup menurut kami, inikan di Dispenda, sementara ini untuk *hardware*nya maupun *software*nya kami yang menyediakan, jadi Bank Jatim hanya menyediakan teller saja kemudian tinta dan kertas transaksi pembayaran. Lainnya itu kami (Dispenda) yang menyediakan”. (Wawancara pada tanggal 10 Februari 2014 pukul 09.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Dengan begitu untuk sarana prasarana dan fasilitas yang ada sudah cukup untuk menunjang proses pelayanan pembayaran *drive thru* PBB yang ada di Kabupaten Banyuwangi.

d. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Sumber daya manusia merupakan faktor penting bahkan mungkin yang terpenting dalam melaksanakan suatu program kegiatan. Secanggih apapun suatu alat atau sebegus apapun suatu sistem, menjadi tanpa arti manakala tidak dijalankan oleh personal yang mempunyai skill dan kapabilitas yang memadai. Begitu juga dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui program *drive thru*. Sebagai sebuah inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, maka faktor petugas yang melayani haruslah mempunyai kemampuan sesuai dengan perangkat yang dibutuhkan. Program ini akan berjalan dengan baik apabila *software-hardware*nya cukup baik serta didukung petugas yang memadai.

Karena proses pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* ini baru dilakukan diawal tahun 2013 setelah adanya peralihan pertanggungjawaban oleh pemerintah pusat kepada pemerintah melalui Dispenda Kabupaten Banyuwangi yang hasil pembayarannya tetap tersentral ke Bank Jatim maka untuk tenaga pekerja pemberi layanan pada loket pembayaran masih bekerja sama dengan Bank Jatim. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Suyanto Waspo Tondo selaku Kepala Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Untuk kualitas SDM saya pikir sudah memadai, ada satu orang petugas dari Dispenda yang tidak *stand by* tapi berkala mengecek disitu (loket pembayaran), karena yang *stand by* terus-menerus adalah petugas dari bank jatim selaku penerima pembayaran”. (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 07.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Kerjasama antara pihak Dinas Pendapatan dengan Bank Jatim selaku mitra kerja sama sangat baik. Petugas pemberi layanan atau *teller* yang disediakan Bank Jatim didampingi satu orang petugas dari Dinas Pendapatan yang tidak selalu berada di loket pembayaran melainkan hanya mengecek secara berkala. Dengan bantuan SDM yang memang sudah mumpuni karena memang merupakan seorang *teller* di Bank Jatim maka proses pelayanan pembayaran menjadi lebih baik. Hal ini juga didukung oleh kualitas *software* atau aplikasi dari program layanan *drive thru* yang sangat mudah, sehingga tidak memerlukan waktu yang cukup lama bagi petugas *teller* dari Bank Jatim untuk mempelajari ataupun mengoperasikan aplikasi program pembayaran pajak PBB. Dalam pelayanan pembayaran pajak PBB memang bukan diisi oleh petugas dari Dinas Pendapatan, melainkan dari bank Jatim. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Firman Gani selaku Kepala Bidang (Kabid) PBB dan BPHTB, sebagai berikut:

“Saya kira kualitas petugasnya sudah memadai. SDMnya cukup berkualitas dan disediakan oleh bank jatim. Dalam melaksanakan tugasnya kita selalu transparan, sehingga masyarakat bisa mengecek secara langsung, apakah uang yang dibayarkan masuk ke kas negara”. (Wawancara pada tanggal 10 Februari 2014 pukul 08.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Hal ini dilakukan guna menambah rasa kepercayaan masyarakat bahwa uang pembayaran PBB yang dibayarkan langsung tersetor kedalam pemasukan Negara melalui PAD Pajak daerah. Jadi semua pegawai yang menjadi petugas penerima tidak

diperkenankan untuk menerima uang dalam bentuk apapun, uang langsung disetorkan ke kas negara. Disinilah bentuk kerjasama dengan bank jatim diwujudkan.

Software-hardware aplikasi pelayanan *drive thru* dibuat dengan program yang relatif mudah sehingga petugas pemberi pelayanan dari bank jatim tidak perlu kemampuan tingkat lanjutan, karena dengan kemampuan dasar computer saja sudah dapat mengoperasikan aplikasi *software* pelayanan *drive thru*. Hal ini dijelaskan oleh Hidri Sukma selaku Admin Program *drive thru* PBB Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Teman-teman dari bank jatim sangat cocok dengan program yang dipakai di *drive thru*, karena aplikasinya simpel, dengan memasukkan nomor langsung keluar, sehingga tidak perlu pakai kemampuan computer tingkat lanjut, tingkat dasarnya kalau dia bisa mengoperasikan komputer, bisa internetan sudah cukup, dan petugas dispenda adalah satu-satunya petugas yang memberikan *training* ke bank jatim terkait aplikasi ini (aplikasi *drive thru*)”. (Wawancara pada tanggal 10 Februari 2014 pukul 09.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Pelatihan menjadi penting walaupun tidak terlalu sulit tapi untuk mengadaptasikan program aplikasi kepada petugas atau *teller* yang ada di loket pembayaran diperlukan pelatihan ataupun training. Petugas pemberi *training* sendiri berasal dari petugas Dinas Pendapatan yang memahami tentang aplikasi *drive thru*. Dengan demikian, petugas pemberi layanan dapat menjalankan fungsi aplikasi dengan baik.

2. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui *Drive Thru*.

Potensi pendapatan asli daerah dari sektor pajak, khususnya pajak bumi dan bangunan relatif cukup besar. Wajib pajaknya pun juga mudah untuk didata, sehingga

optimalisasi penerimaan pendapatan dari pajak bumi dan bangunan dapat dilakukan dengan sentuhan inovasi yang memudahkan para wajib pajak membayar kewajiban pajaknya. Program *drive thru* menjadi pilihan dari Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk memberikan kemudahan tersebut. Dengan proses membayar yang cepat, simpel dan transparan diharapkan partisipasi masyarakat dapat ditingkatkan.

a. Partisipasi Masyarakat Pembayar Wajib Pajak

Peningkatan pendapatan pajak PBB baru bisa diketahui bila masyarakat membayar pajak, pelayanan pembayaran Pajak PBB melalui *drive thru* diharapkan mampu meningkatkan pendapatan pajak PBB. Masyarakat selama ini kurang antusias dalam pembayaran pajak PBB karena terlalu lama dan rumitnya proses pembayaran pajak PBB. Hal ini diungkapkan oleh bapak Firman Gani selaku Kepala Bidang (Kabid) PBB dan BPHTB, sebagai berikut:

“Banyak masyarakat yang berkomentar bahwa membayar pajak dengan *drive thru* lebih nyaman. Mereka tidak perlu turun dari kendaraan. Kemudahan pelayanan ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat walaupun sudah ada peningkatan tetapi kita (Dinas Pendapatan) akan terus melakukan promosi kepada masyarakat akan kemudahan membayar pajak dengan sistem *drive thru* di Dinas Pendapatan”. (Wawancara pada tanggal 10 Februari 2014 pukul 08.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Dengan kenyamanan yang ada dan telah diciptakan oleh Dinas Pendapatan serta sosialisasi yang terus menerus dilakukan oleh Dinas Pendapatan maka pembayaran melalui *drive thru* mampu merangsang masyarakat untuk membayar pajak semakin meningkat.

Tabel 1.7 Jumlah Wajib Pajak Kabupaten Banyuwangi

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Tidak Bayar	Membayar	
			<i>Drive Thru</i>	Bank Jatim
2013	763.244 Jiwa	207.351 Jiwa	266.829 Jiwa	289.064 Jiwa

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Dengan jumlah wajib pajak yang besar, maka *drive thru* menjadi program yang diandalkan oleh Dinas Pendapatan untuk meningkatkan pajak PBB. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Suyanto Waspo Tondo selaku Kepala Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Untuk kontribusi wajib pajak (masyarakat) melalui *drive thru*, tahun kemarin (2013) hampir 53% itu melalui *drive thru*. Jadi dari potensi pajak kita 20 miliar, masuk 19 miliar, itu 53% dibayar melalui *drive thru*”. (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 07.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Sebagai sebuah inovasi *drive thru* cukup berhasil. Terbukti pada tahun pertama telah mampu merubah separo lebih pembayaran pajak dari pola konvensional beralih ke *drive thru*. Tepatnya 53% dari total pendapatan pajak bumi dan bangunan. Wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui *drive thru* tidak tidak hanya wajib pajak baru yang membayar karena kemudahan sistem baru ini, akan tetapi banyak pula wajib pajak yang biasanya membayar secara konvensional di bank jatim beralih dengan membayar di Dinas Pendapatan dengan sistem *drive thru*. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ahmad Yani selaku pembayar pajak lama, sebagai berikut:

“Saya pembayar pajak lama, dan sebelumnya (sebelum membayar di *drive thru*) masih harus antri dan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan, kalau *drive thru* enaknyanya langsung daripada di bank, lebih nyaman dan enak lewat

drive thru". (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 09.30 WIB di loket pembayaran PBB Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Agung Mandar selaku wajib pajak yang sempat diwawancarai oleh peneliti, pendapat beliau sebagai berikut:

"Lebih efisien dan enak melalui *drive thru* serta alhamdulillah lebih cepat hanya butuh waktu tiga menit sudah selesai, kalau di bank masih harus antri". (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 08.15 WIB di Loker *Drive Thru* Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Pelayanan pembayaran pajak melalui *drive thru* dirasakan oleh masyarakat lebih cepat dan efisien daripada menggunakan proses pembayaran yang lama. Hal ini mengakibatkan banyaknya peralihan pembayaran bagi masyarakat dari pembayaran model lama ke pembayaran *drive thru* PBB yang ada di Dinas Pendapatan. Kondisi tersebut sangat dirasakan para wajib pajak yang berada di sekitar Kota Banyuwangi. Walaupun tingkat partisipasi wajib pajak belum mencapai 50% dari total wajib pajak, akan tetapi kontribusi pendapatannya mencapai 53%. Hal itu mengindikasikan bahwa wajib pajak yang membayar melalui *drive thru* adalah wajib pajak yang memiliki nilai besar biasanya objek pajak yang berada di kota atau sekitar kota. Pada masa yang akan datang perlu dipertimbangkan untuk membuka layanan *drive thru* di beberapa tempat di kecamatan-kecamatan agar partisipasi masyarakat pembayar pajak dapat lebih besar dan maksimal. Dengan angka mencapai 53% kontribusi pendapatan masyarakat yang membayar melalui loket pelayanan pembayaran pajak PBB cukup baik dan antusias. Dan dengan sosialisasi yang terus menerus dilakukan, dengan berbagai kemudahan tersebut, pada tahun-tahun yang akan datang presentase pembayar pajak melalui sistem *drive thru* pasti akan mengalami peningkatan.

b. Volume Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan melalui Program *Drive Thru*.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan sumber PAD yang cukup signifikan dan mempunyai potensi untuk memberikan kontribusi yang lebih besar pada masa yang akan datang. Seiring dengan dilimpahkannya penarikan PBB dan BPHTB menjadi kewenangan daerah maka ini merupakan peluang sekaligus tantangan bagi daerah agar dapat memanfaatkannya dengan semaksimal mungkin. Peluang karena potensinya yang besar dan sebagai tantangan karena berbagai cara untuk memanfaatkan potensi menjadi sumber PAD. Dalam kondisi semacam ini, kreativitas pemerintah daerah akan sangat menentukan seberapa besar peluang tersebut dapat dimanfaatkan. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mencoba untuk menangkap peluang tersebut dengan inovasi pelayanan pembayaran PBB melalui sistem *drive thru*, yang sementara ini baru ada satu unit di tempatkan di Kantor Dinas Pendapatan. Namun walaupun baru satu unit, terbukti sudah mendapatkan respon positif dari para wajib pajak, dan pada tahun pertama pelaksanaannya telah mampu meningkatkan pendapatan. Untuk lebih jelas terkait persentase target dan realisasi PBB, sebagai berikut:

Tabel 1.8 Besaran PBB Kabupaten Banyuwangi

Tahun	Target PBB	Realisasi PBB	Persentase
2011	Rp. 18.876.451.958,00	Rp.19.816.001.671,00	104,98 %
2012	Rp. 20.604.249.596,00	Rp. 21.842.466.717,00	106,01%

2013	Rp. 20.000.000.000,00	Rp. 19.216.968.904,00	96,08%
------	-----------------------	-----------------------	--------

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Dengan target pendapatan PBB ditahun 2013 yang mencapai 20 Miliar, maka melalui *drive thru* inilah diharapkan volume pendapatan PBB dapat tercapai. Dan itu terbukti dengan hampir 53% lebih pendapatan PBB dibayarkan melalui *drive thru*. Hal ini dijelaskan oleh Hidri Sukma selaku Admin Program *drive thru* PBB Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Lebih dari 50% pendapatan PBB itu melalui *drive thru* dan itu bisa dimonitor loket-loket mana saja dan berapa besar penerimaannya yang masuk. 50% nya dari 19 miliar dibayarkan melalui *drive thru*, sisanya dibayarkan melalui unit atau kantor kas bank jatim”. (Wawancara pada tanggal 10 Februari 2014 pukul 09.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Dengan 50% lebih penerimaan pendapatan PBB membuktikan bahwa partisipasi masyarakat yang membayar pajak melalui *drive thru* yang ada di Dinas Pendapatan cukup tinggi. Dan hal ini juga berpengaruh terhadap volume pendapatan PBB melalui *drive thru*.

Volume pendapatan PBB melalui *drive thru* memang cukup besar. Ini disebabkan *drive thru* disukai oleh masyarakat yang dapat diuktikan langsung dari tanggapan masyarakat dimana masyarakat membayar pajak PBB melalui *drive thru* mencapai 50% lebih. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari Bapak Suyanto Waspo Tondo selaku Kepala Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Volume pendapatan PBB melalui *drive thru* yaitu 53% dari potensi PBB. Dengan pendapatan 19 miliar, itu separuhnya lebih (53%) itu melalui *drive thru*”. (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 07.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Potensi volume pendapatan yang mencapai 53% bersamaan dengan meningkatnya partisipasi masyarakat yang membayar melalui *drive thru* merupakan keuntungan tersendiri bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang pada tahun 2013 memiliki target PBB sebesar 20 miliar. Untuk lebih jelasnya bisa lihat tabel berikut:

Tabel 1.9 Volume Pendapatan PBB melalui *drive thru* (Th.2013)

Model Pembayaran	Jumlah Realisasi PBB 2013	Persentase
<i>Drive Thru</i>	Rp.10.184.993.519,00	53%
Bank Jatim	Rp. 9.031.975.384,00	43%
Total	Rp. 19.216.968.904,00	96%

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Dengan volume pendapatan PBB melalui *drive thru* mencapai 53% atau sekitar 10 miliar lebih seperti tabel diatas terlihat bahwa jumlah pembayar pajak PBB melalui bank jatim sedikit turun. Jauh lebih besar pembayaran dilakukan melalui loket pembayaran *drive thru*. Walau belum melampaui target di tahun 2013 namun jumlah pembayar melalui *drive thru* yang mencapai Rp.10.184.993.519,00 menunjukkan bahwa volume pendapatan PBB melalui *drive thru* cukup signifikan.

c. Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Dalam pelaksanaan peningkatan anggaran pendapatan asli daerah atau PAD pemerintah memperhatikan beberapa sektor. Salah satu sektor yang berada dalam proses peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu tentang pajak bumi dan bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu dari pendapatan yang berasal dari pajak daerah yang dikelola proses pembayarannya oleh pihak

terpilih atau bank jatim. Di tahun 2013 setelah peralihan kewenangan pembayaran pajak PBB dialihkan dari pusat ke daerah maka untuk menaikkan pendapatan asli daerah atau PAD dari sektor PBB. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pendapatan mengeluarkan inovasi berupa pelayanan pembayaran pajak PBB melalui *drive thru*.

Setelah peralihan di tahun 2013, menjadi kewajiban bagi Dinas Pendapatan untuk berusaha menaikkan pendapatan asli daerah atau PAD dari sektor PBB. Besar kecilnya kontribusi pajak PBB yang dimasukkan ke dalam peningkatan PAD menjadi prioritas. Untuk itu Dinas Pendapatan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan terjadi peningkatan pembayar pajak yang kemudian berdampak terhadap peningkatan pajak PBB yang dapat memberikan peningkatan terhadap PAD di Kabupaten banyuwangi. Walaupun pelayanan pembayaran *drive thru* PBB belum menunjukkan peningkatan yang signifikan tapi bukan juga tidak mengalami peningkatan. Hal ini diungkapkan oleh bapak Firman Gani selaku Kepala Bidang (Kabid) PBB dan BPHTB, sebagai berikut:

“Secara umum PAD kita setiap tahun mengalami peningkatan. Akan tetapi dengan sistem *drive thru* kita akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, supaya masyarakat lebih nyaman dan bersemangat untuk membayar pajak. Apabila hal ini terjadi, maka harapan untuk meningkatkan pendapatan secara signifikan akan tercapai”. (Wawancara pada tanggal 10 Februari 2014 pukul 08.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Pengaruh pelayanan pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* diharapkan mampu menjadi jembatan ataupun cara dalam peningkatan PAD yang ada di

kabupaten Banyuwangi. Dalam proses peningkatan PAD memang pelayanan menjadi fokus utama agar masyarakat mau berlomba-lomba dalam pembayaran pajak. Dengan konsep pelayanan yang efisien dan efektif diharapkan masyarakat sadar untuk membayar pajak PBB yang berpengaruh terhadap peningkatan PAD yang ada di Kabupaten Banyuwangi.

Peningkatan PAD setiap tahun selalu meningkat, PBB juga menyeimbangkan pendapatan. Hal ini terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 2.0 Kontribusi PBB terhadap PAD Kabupaten Banyuwangi

Tahun Anggaran	Pendapatan Asli Daerah	Pajak Bumi dan bangunan	Persentase
2011	Rp. 112.861.314.417	Rp.19.816.001.671	17,56%
2012	Rp. 140.333.509.726	Rp. 21.842.466.717	15,56%
2013	Rp. 159.600.116.802	Rp. 19.216.968.904 (setelah adanya <i>drive thru</i>)	12,04%

Sumber: Bidang PBB dan BPHTB Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Dengan persentase kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami penurunan namun juga terlihat peningkatan PAD yang cukup tinggi. Dengan presentase diatas 10% maka kontribusi PBB didalam PAD juga tidak bisa dibilang kecil. Ini secara global cukup berpengaruh dalam peningkatan PAD. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari Bapak Suyanto Waspo Tondo selaku Kepala Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Kontribusi terhadap PAD juga harus dibandingkan. Jumlahnya separuhnya 19 miliar dibandingkan dengan Jumlah PAD kita 159 miliar, tidak terlalu banyak kalau begitu. Besar pajak PBBkan hanya 12% lebih dari PAD, itu separuh lebih dari 12% berasal dari *drive thru*. Dengan begitu pelayanan *drive thru* cukup

membantu”. (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2014 pukul 07.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)

Data total pendapatan asli daerah Kabupaten Banyuwangi. Kontribusi PBB sebesar kurang lebih 12%. Sebuah angka yang relatif belum terlalu besar apabila dilihat dari potensi yang ada. Oleh sebab itu upaya maksimal akan terus ditingkatkan. Sistem *drive thru* diharapkan dapat mempercepat peningkatan pendapatan dari sektor PBB ini. Dengan sistem yang lebih efektif dan efisien ini diharapkan dapat memperbesar jumlah wajib pajak yang membayar pajak, sehingga kontribusi PBB dalam pendapatan asli daerah meningkat semakin besar.

C. Analisis Pembahasan

1. Inovasi Pelayanan *Drive Thru* Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Banyuwangi

Pajak merupakan salah satu faktor penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang cukup memberikan kontribusi terhadap keuangan daerah. Upaya peningkatan penyediaan pembiayaan atau sumber pendapatan asli daerah, khususnya yang bersumber dari pajak daerah dapat dilakukan dengan peningkatan kinerja pemungutan, penyempurnaan dan penambahan jenis pajak, serta penggalan sumber-sumber penerimaan dari sektor pajak.

Kabupaten Banyuwangi memiliki potensi pendapatan asli daerah yang cukup besar sehingga memang membutuhkan inovasi dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Seperti yang diungkapkan oleh Mahmudi (2009:16) untuk mengoptimalkan penerimaan keuangan daerah, maka yang harus dilakukan adalah menganalisa

sumber-sumber pendapatan daerah dan menciptakan sumber pendapatan baru. Sumber pendapatan keuangan daerah ini dapat diperoleh melalui inovasi program ekonomi daerah, program kemitraan pemerintah dengan pihak swasta dan sebagainya.

a. Inovasi Proses Pelayanan *Drive Thru*

Inovasi dalam peningkatan keuangan daerah khususnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) sangat diperlukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Karena dengan inovasi yang dilakukan maka akan berdampak pada peningkatan PAD. Inovasi menurut Susanto (2010:158) adalah “Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan”. Dalam membuat sebuah inovasi bukan hal yang mudah, karena berkaitan dengan kebijakan yang menyangkut dalam sektor publik. Hal ini diungkapkan oleh Muluk (2008:45) “Kajian inovasi selama ini menunjukkan bahwa proses inovasi juga tidak sederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa kebaruan saja, namun lebih kompleks dari hal tersebut karena melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik”. Untuk itu dalam membuat inovasi yang berkaitan dengan sektor publik memerlukan pendalaman yang benar-benar harus dirasakan oleh masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2013 telah membuat sebuah inovasi pelayanan terkait pembayaran pajak PBB melalui *drive thru*. Inovasi pelayanan pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* dilakukan setelah adanya peralihan pertanggungjawaban pembayaran pajak PBB oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah melalui

Dispenda Kabupaten Banyuwangi. Program *Drive Thru* muncul untuk memberikan pilihan kepada wajib pajak guna mempermudah proses pelayanan pembayaran yang nantinya akan berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah.

Dalam memberikan pelayanan publik setelah adanya inovasi pelayanan pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* juga harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik Menurut Mahmudi (2007:218) terdapat enam asas yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan memperhatikan enam asas tersebut maka suatu pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan terbuka, sehingga menyebabkan masyarakat puas untuk melakukan pembayaran.

Proses pelayanan pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* menjadi kunci utama bagi Dinas Pendapatan untuk melakukan proses pelayanan pembayaran yang lebih cepat dari proses pembayaran sebelumnya. Dalam inovasi proses pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Muluk (2008:45) “Inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi”. Inovasi dalam pembayaran pajak berupa pelayanan *drive thru* memiliki keunggulan tersendiri yang berdampak langsung terhadap masyarakat.

Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui *Drive Thru* bukan merupakan satu-satunya cara pembayaran PBB melainkan salah satu alternatif baru cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Banyuwangi. Selain di *Drive Thru* Dinas Pendapatan, pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

(PBB) juga bisa dibayarkan lewat Bank Jatim di seluruh Kabupaten Banyuwangi. Sehingga memang dalam inovasi pelayanan terdapat perbedaan dalam proses pembayaran baik yang ada di Bank Jatim maupun yang ada di *Drive Thru* Dinas Pendapatan. Hal ini merupakan implementasi dari disahkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRB) yang kemudian secara teknis dijabarkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Kedua produk hukum tersebut menjadi landasan pengalihan pembayaran Pajak PBB dari pusat ke daerah (Kabupaten Banyuwangi) sejak tahun 2013.

Terkait pelaksanaannya program *drive thru* ini masih dilaksanakan bersama dengan bank jatim. Hal ini dilakukan karena harus ada kepastian bahwa uang yang dibayarkan oleh wajib pajak dapat secara langsung masuk ke negara melalui bank pemerintah (bank jatim). Secara transparan wajib pajak harus melihat secara langsung. Oleh sebab itu walaupun sistem aplikasi pembayaran disiapkan oleh Dinas Pendapatan, akan tetapi para petugasnya diambil dari petugas bank jatim.

Walaupun baru berlangsung satu tahun, akan tetapi *drive thru* yang merupakan inovasi sektor publik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sudah menampakkan hasilnya. Lebih dari separo wajib pajak PBB sudah beralih ke sistem yang sangat simpel ini. Angka ini diyakini akan meningkat drastis pada tahun-tahun yang akan datang. Kemudahan sistem pembayaran ini juga diharapkan mampu merangsang para wajib pajak PBB yang selama ini malas

membayar pajak, untuk mulai mau membayar pajak PBB yang dapat dilakukan dengan tetap diatas mobil dan hanya memerlukan waktu tidak lebih dari 3 menit.

Inovasi yang memanjakan masyarakat para wajib pajak PBB ini diharapkan dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas para wajib pajak PBB sehingga kontribusi sektor pajak bumi dan bangunan atau pendapatan asli daerah Kabupaten Banyuwangi menjadi semakin besar.

b. Standar Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

1. Prosedur Pelayanan Pembayaran *Drive Thru*

Dalam sebuah inovasi yang ada, pemerintah selalu memikirkan untuk membentuk sebuah prosedur yang dapat dipahami dan dirasakan oleh setiap lapisan masyarakat. Terlebih lagi inovasi yang berkaitan dengan proses pelayanan pembayaran pajak PBB yang memang terkenal lama dan berbelit-belit. Sehingga menyebabkan masyarakat malas untuk membayar pajak PBB dan juga karena terlalu lamanya waktu proses pembayaran yang dilakukan secara manual. Sehingga menyebabkan masyarakat menjadi malas untuk membayar pajak PBB.

Didalam inovasi proses pelayanan yang dibuat oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi yaitu berupa pembayaran pajak PBB melalui loket *drive thru*, tentu memiliki prosedur yang berbeda dengan pelayanan pembayaran pajak PBB seperti pada umumnya. Prosedur dalam pelayanan publik lebih mengedepankan kepuasan para pengguna layanan. Pelayanan publik sendiri menurut Moenir (1992:12) “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak”. Namun, tidak berarti bahwa pelayanan itu

sifatnya selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perseorangan asal kepentingan itu masih masuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan publik.

Dari hasil penelitian, Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pendapatan merespon dengan baik dan cepat terkait proses pembayaran pajak. Setelah adanya program *drive thru* prosedur pelayanan pembayaran pajak PBB menjadi lebih cepat dan efisien. Prosedur pelayanan pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* terdapat dalam dua cara pembayaran yaitu cara pembayaran secara Individu dan cara pembayaran secara kolektif atau bersama. Hal ini sesuai dengan tiga unsur dari pelayanan publik menurut Syafi'e (2003:116) yaitu "Biaya harus relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, Mutu yang diberikan relatif bagus". Dinas Pendapatan melakukan prosedur pelayanan pajak PBB melalui *drive thru* dengan memperhatikan tiga unsur yang ada. Hal ini terlihat dengan mudahnya prosedur pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* yang ada di Dinas Pendapatan baik itu kemudahan bagi petugas maupun bagi wajib pajak.

Prosedur dalam proses pembayaran *drive thru* menggunakan prosedur yang mudah dan menggunakan sistem *On-Line* karena ketika masyarakat membayar melalui loket *drive thru*, petugas pencatat sudah terhubung langsung dengan Bank Jatim yang ada di Kabupaten Banyuwangi selaku pemegang uang hasil pembayaran. Inilah perbedaan antara prosedur pembayaran model lama yang masih menggunakan metode manual di Bank jatim dengan prosedur sistem *on-line* yang ada di *drive thru*.

Kemudahan yang terdapat dalam prosedur pelayanan pembayaran *drive thru* yaitu dengan memanjakan masyarakat untuk membayar tanpa harus turun dari kendaraan baik itu mobil ataupun motor. Baik pembayaran yang dilakukan individu ataupun pembayaran kolektif semua menggunakan cara yang sama. Dan juga terdapat petunjuk yang jelas sehingga masyarakat tidak perlu khawatir salah jalan ataupun tidak mengerti loket *drive thru* PBB. Serta proses yang mudah tanpa harus menulis melainkan hanya dengan menunjukkan NOP (Nomor Objek Pajak) ataupun SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) masyarakat sudah bisa membayar pajak PBB. Dengan waktu untuk membayar yang relatif cepat dan mutu yang diberikan berkualitas maka prosedur pelayanan pembayaran pajak PBB melalui loket *drive thru* dianggap lebih efisien dan efektif.

2. Biaya dan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Yang dimaksud biaya disini adalah biaya yang diperlukan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak yang menjadi kewajibannya. Tentu saja besarnya pajak tidak berpengaruh terhadap cara dan tempat pembayaran. Sedangkan inovasi *drive thru* akan dapat memberikan pengaruh terhadap biaya yang dikeluarkan wajib pajak. Untuk saat ini relatif biaya pelayanan masih sama, akan tetapi pada masa yang akan datang ketika inovasi *drive thru* ini dikembangkan di kecamatan-kecamatan, akan dapat menekan biaya yang dikeluarkan wajib pajak, terutama biaya transport, makan dan lain-lain.

Disisi lain, pembiayaan dari sisi yang dikeluarkan pemerintah daerah juga dapat ditekan, khususnya operasional bagi pemungut pajak. Adapun upah pungut

yang menjadi hak dari pemerintah desa tetap diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku. Besarnya upah pungut ini biasanya bervariasi dan setiap tahun dapat berubah yang ditetapkan dengan surat keputusan Bupati.

Sedangkan waktu yang dipergunakan untuk membayar pajak PBB melalui *drive thru* tidak memerlukan waktu yang lama. Hal ini terjadi karena mudahnya proses pelayanan yang diterapkan. Penentuan waktu pembayaran juga mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang salah satu dari sepuluh prinsipnya yaitu Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dan kurun waktu yang ditentukan. Sehingga memang waktu dalam proses pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat sesuai ketentuan. Selain itu salah satu poin dalam asas pelayanan publik menurut Mahmudi (2007:218) “Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi, kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas”.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan, bahwa dalam proses pembayaran pajak melalui *drive thru*, pihak Dinas Pendapatan berusaha untuk membuat waktu pembayaran tidak memerlukan waktu yang lama. Hal ini ditunjukkan dengan aplikasi yang mudah dan tidak rumit. Tanggapan dan respon masyarakat sangat positif terhadap inovasi *drive thru* ini. Bahkan masyarakat merasa senang dengan sistem *drive thru* yang dirasakan sangat cepat hanya membutuhkan waktu tiga menit proses pembayaran sudah selesai, sehingga waktu masyarakat juga tidak terbuang dengan harus mengantri. Harapan masyarakat untuk memperoleh prosedur

pelayanan yang sederhana, waktu yang cepat, efektif dan efisien dapat dipenuhi oleh Dinas Pendapatan.

Terkait dengan waktu penyelesaian yang sangat cepat baik untuk pembayaran secara individu maupun kolektif, yang hanya memerlukan durasi waktu kurang dari lima menit maka program inovasi pelayanan *drive thru* pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang digagas oleh Dispenda Kabupaten Banyuwangi memiliki keunggulan dalam hal waktu penyelesaian dibandingkan dengan proses pembayaran PBB lain yang ada di Kabupaten Banyuwangi.

3. Sarana Prasarana dan Fasilitas

Program pelayanan pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* merupakan program yang diciptakan oleh Dinas Pendapatan. Sehingga segala keperluan sarana prasarana dan fasilitas dipenuhi oleh Dinas Pendapatan. Untuk mendukung proses ini diperlukan beberapa faktor pendukung. Faktor pendukung yang dimaksudkan adalah Sumber Daya Manusia (SDM), Teknologi, Proses Pembayaran, dan lain-lain. Terkait hal ini, maka dalam hal sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi khususnya yang ada di dalam *drive thru* Pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sudah cukup memadai karena memang sudah disiapkan oleh pihak Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.

Keperluan sarana prasarana dan fasilitas merupakan faktor yang penting guna mendukung pelayanan pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* karena pembayaran

melalui *drive thru* berbeda dengan pembayaran PBB pada umumnya. Untuk menunjang kenyamanan dan percepatan pelayanan, maka sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di *drive thru* PBB Dinas Pendapatan terus dilengkapi. Kebutuhan sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di *drive thru* PBB berpengaruh terhadap proses pelayanan *drive thru* pembayaran PBB.

Kelengkapan fasilitas sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan pembayaran. Baik fasilitas untuk pembayar pajak maupun untuk petugas pemberi layanan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yaitu Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Selain itu menurut Tjakraatmaja (1997) seperti dikutip Ellitan (2009:118) bahwa manajemen teknologi ini dibutuhkan untuk menjamin ketersediaan sumberdaya perusahaan secara efisien dan melancarkan proses transformasi teknologi/pengetahuan mulai tahap penemuan sampai komerlisasi.

Menurut hasil penelitian, sarana prasarana dan fasilitas yang ada di loket pembayaran *drive thru* sudah cukup memadai. Diantaranya ada meja, kursi petugas, kursi pengunjung, lemari, air conditioner (AC), computer, printer. Terutama yang sangat berpengaruh yaitu fasilitas terkait teknologi yang memang menjadi fasilitas utama untuk menunjang pelayanan pembayaran. Semua fasilitas yang tersedia sudah sangat cukup dan dengan kondisi baik terutama sistem teknologi yang memang dengan kondisi baru khusus untuk menunjang proses pembayaran. Selain itu juga

sudah terdapat fasilitas penunjuk arah mulai gerbang masuk hingga loket dan pintu keluar dengan sangat jelas. Serta di loket pembayaran diteduhi oleh *knoppi* agar para pembayar tidak kepanasan sehingga kenyamanan para pembayar pajak dapat dipenuhi.

4. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Sumber daya manusia dalam sebuah pelaksanaan program atau kegiatan menjadi sesuatu hal yang sangat penting. Dalam suatu program atau kegiatan terutama dalam proses kemajuan sebuah pelayanan pembayaran harus benar-benar mengerti dan mudah memahami. Karena sumber daya manusia atau petugas pelayanan merupakan faktor yang tidak bisa dipungkiri memegang peranan yang cukup sentral. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang salah satu prinsip pelayanan umum berupa Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Selain itu menurut Mahmudi (2007:218) Pemberian pelayanan publik tidak bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Rendahnya kualitas sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang tidak bagus atau tidak baik maka akan dapat menghambat proses pelayanan itu sendiri. Karena proses pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* ini baru dilakukan mulai

awal tahun 2013, untuk itu membutuhkan kecekatan dalam memilih petugas pemberi layanan atau SDMnya.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam hal kompetensi sumber daya manusia atau petugas pelayanan, Dinas Pendapatan melakukan kerjasama dengan bank jatim. Sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang bertugas di loket pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* merupakan *teller* dari bank jatim. Namun walaupun sumber daya manusia atau petugas pelayanan diambil dari *teller* bank jatim namun aplikasi yang dibuat oleh Dinas Pendapatan didesign semudah mungkin sehingga penyesuaian aplikasi terhadap petugas pemberi layanan tidak butuh waktu yang lama. Walaupun demikian pelatihan menjadi penting karena meskipun tidak terlalu sulit tapi untuk mengadaptasikan program aplikasi kepada petugas atau *teller* yang ada di loket pembayaran tetap diperlukan pelatihan ataupun training. Petugas pemberi pelatihan atau training berasal dari petugas Dinas Pendapatan yang memang memahami dan *expert* di bidang aplikasi program *drive thru*. Dalam pelaksanaannya petugas dari bank jatim selalu dipantau oleh petugas dari Dinas Pendapatan, sehingga pelayanan berlangsung secara professional dan mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan prima.

2. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui program *Drive*

Thru

a. Partisipasi Masyarakat Pembayar Wajib Pajak

Dalam sebuah inovasi terutama yang berkaitan dengan kepentingan publik terutama dalam bidang pelayanan maka respon atau ketertarikan masyarakat menjadi hal yang sangat penting karena sebagai tolak ukur untuk mengetahui inovasi yang berjalan memenuhi keinginan publik atau tidak. Hal ini berlaku juga untuk inovasi dalam bidang penarikan pajak dan retribusi yang menjadi bagian penting kemajuan sebuah daerah. Pendapatan daerah menurut Peraturan Pemerintah Nomor 105 Tahun 2000 tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan, menjelaskan bahwa “Pendapatan daerah adalah semua penerimaan kas daerah dalam periode tahun anggaran tertentu yang menjadi hak daerah”. Salah satunya adalah melalui pembayaran pajak PBB. Pembayaran pajak PBB memiliki target yang memang harus dipenuhi oleh pemerintah, berdasarkan potensi yang ada di daerah tersebut. Kabupaten Banyuwangi berusaha memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak salah satunya dengan inovasi pelayanan pembayaran Pajak PBB melalui *drive thru*.

Hal ini dilakukan guna merealisasikan target pembayaran pajak PBB yang setiap tahun semakin meningkat. Peningkatan pemasukan dari sektor pajak ini akan terus diupayakan, salah satunya dengan berupaya meningkatkan partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting karena tanpa partisipasi masyarakat, maka berbagai upaya tersebut akan mengalami kegagalan. Partisipasi menurut Mahmudi (2007:218) “Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat”.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, partisipasi masyarakat dalam membayar pajak melalui pelayanan pembayaran pajak PBB dengan sistem *drive thru* cukup baik. Adapun pendapatan yang dihasilkan dari program layanan sistem *drive thru* sebesar 53% dari total kontribusi pendapatan pajak bumi dan bangunan. Sisanya dibayar secara konvensional melalui bank Jatim. Saat ini belum dapat dibedakan berapa dari seluruh yang menggunakan sistem *drive thru* merupakan wajib pajak baru atau lama. Kondisi tersebut sangat dirasakan para wajib pajak yang berada di sekitar Kota Banyuwangi. Walaupun tingkat partisipasi wajib pajak belum mencapai 50% dari total wajib pajak, akan tetapi kontribusi pendapatannya mencapai 53%. Hal itu mengindikasikan bahwa wajib pajak yang membayar melalui *drive thru* adalah wajib pajak yang memiliki nilai besar biasanya objek pajak yang berada di kota atau sekitar kota. Namun secara signifikan walaupun program ini baru berjalan satu tahun sudah mendapatkan respon positif dan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat.

Pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* dirasakan oleh masyarakat lebih efektif dan efisien sehingga partisipasi masyarakat cukup tinggi. Masyarakat pembayar pajak yang melalui *drive thru* tidak hanya mereka yang berada di kota saja melainkan juga dari kecamatan-kecamatan lain yang ada di wilayah Kabupaten Banyuwangi. Hal ini dilakukan karena pertimbangan waktu penyelesaian dan mudahnya pelayanan yang diberikan serta tidak perlu mengantri karena tersedia loket khusus untuk membayar pajak PBB sehingga lebih cepat dan tanpa harus mengantri. Hal ini menjadi salah satu penyebab partisipasi masyarakat cukup baik dan untuk tahun-tahun selanjutnya perlu diadakan sosialisasi yang lebih baik lagi agar

partisipasi masyarakat yang membayar pajak PBB melalui *drive thru* dapat lebih meningkat.

b. Volume Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan melalui Program *Drive Thru*.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 memuat berbagai macam pajak yang dapat menjadi potensi pendapatan asli daerah. Salah satunya adalah pajak bumi dan bangunan. Secara nyata potensi pajak bumi dan bangunan cukup besar, namun selama ini banyak daerah yang belum dapat memanfaatkannya secara maksimal. Diperlukan inovasi agar potensi pajak bumi dan bangunan dapat digali secara baik dan maksimal. Volume pendapatan pajak bumi dan bangunan dapat dilihat berdasarkan objek pajaknya serta partisipasi masyarakatnya. Menurut Mardiasmo (2006: 333) yang menjadi “Objek pajak adalah bumi dan bangunan, dengan klasifikasi Bumi dan Bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan penghitungan pajak yang tertuang”. Sedangkan partisipasi menurut Mahmudi (2007:218) “Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat”.

Hal inilah yang coba dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi guna peningkatan volume pendapatan pajak bumi dan bangunan. Salah satu inovasi yang diterapkan Kabupaten Banyuwangi adalah menerapkan sistem *drive thru* dalam menjangkau wajib pajak atau pembayaran pajak bumi dan bangunan. Menurut hasil penelitian, maka volume pendapatan PBB yang masuk melalui program layanan

sistem *drive thru* pada tahun 2013 (tahun pertama) adalah sebesar 53% dari total pendapatan sebesar 19 miliar atau setara dengan kurang lebih 10 miliar. Hal ini merupakan awal yang cukup menjanjikan. Karena memang penempatan loket *drive thru* masih berada di Dinas Pendapatan yang berada di Kecamatan Banyuwangi yang memiliki nilai objek pajak yang cukup tinggi, maka data tersebut juga mengindikasikan bahwa respon masyarakat cukup baik. Dengan respon yang positif tersebut selanjutnya dapat diharapkan bahwa persentase pembayaran PBB melalui sistem *drive thru* menjadi semakin besar. Tidak menutup kemungkinan apabila sistem *drive thru* ini sudah memasyarakat dan tersedia unit pelayanan yang merata di semua kecamatan, maka semua wajib pajak akan membayar PBB di unit pelayanan sistem *drive thru*.

c. Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu sumber pajak daerah yang digunakan sebagai sumber pendapatan asli daerah. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah Pendapatan Asli Daerah yang menyebutkan bahwa “Sumber pendapatan asli daerah berupa: Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengolahan Kekayaan daerah yang dipisahkan, Lain-lain PAD yang sah”. Dengan adanya Undang-Undang dan Perda ini diharapkan PAD daerah mampu meningkat untuk mendukung proses pembangunan pada masa yang akan datang

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut “Pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Sedangkan menurut Solichin (2002:263) “Untuk meningkatkan pelaksanaan pembangunan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pertumbuhan perekonomian di daerah, diperlukan penyediaan sumber-sumber pendapatan asli daerah yang hasilnya memadai”.

Penyediaan sumber pendapatan yang salah satunya berasal dari pajak bumi dan bangunan di tahun 2013 memiliki peran yang cukup sentral dan setelah disahkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRB) dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pembayaran Pajak PBB beralih dari pusat ke daerah. Setelah peralihan di tahun 2013 maka menjadi kewajiban bagi Dinas Pendapatan untuk berusaha menaikkan pendapatan asli daerah atau PAD dari sektor PBB. Besar kecilnya kontribusi pajak PBB yang dimasukkan ke dalam peningkatan PAD menjadi prioritas. Untuk itu Dinas Pendapatan berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Dari hasil penelitian di lapangan, pengaruh pelayanan pembayaran pajak PBB melalui *drive thru* mampu menjadi jembatan ataupun cara dalam peningkatan PAD

yang ada di kabupaten Banyuwangi. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah pembayar pajak PBB yang membayar melalui *drive thru* PBB. Walaupun memang kontribusi pajak bumi dan bangunan didalam pendapatan asli daerah tidak bisa dibilang kecil karena pendapatan pajak bumi dan bangunan yang terserap dalam pendapatan asli daerah mencapai 12% atau sekitar Rp. 19.216.968.904 dari total PAD sebesar Rp. 159.600.116.802.

Kontribusi yang 12% menjadi pengaruh terhadap peningkatan PAD yang hasilnya digunakan untuk proses pembangunan daerah serta untuk kemakmuran masyarakat di Kabupaten Banyuwangi. Dengan adanya *drive thru* yang membuat masyarakat makin mudah dan cepat dalam membayar pajak sehingga makin banyak masyarakat yang membayar pajak. Sehingga peran *drive thru* dalam peningkatan pembayaran pajak PBB cukup mengalami kemajuan dalam proses pembayarannya. Sistem *drive thru* dibuat simpel dan efektif serta efisien dengan harapan dengan berbagai kemudahan tersebut dapat merangsang minat masyarakat untuk membayar pajak, bagi yang awalnya malas-malas karena prosedur yang rumit dan berbelit-belit. Dengan demikian jumlah wajib pajak menjadi semakin besar jumlahnya dan ini secara otomatis akan menaikkan pula jumlah pendapatan (pajak) yang dibayarkan, sehingga kontribusi PBB dalam pendapatan asli daerah juga semakin meningkat dan besar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berbagai upaya untuk mewujudkan pembangunan daerah yang baik dan nyata dapat dilakukan dengan berbagai inovasi, baik guna menggali potensi daerah agar lebih mampu mandiri dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu inovasi kebijakan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi adalah menerapkan layanan *drive thru* dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi Pelayanan *Drive Thru* Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Banyuwangi

Penerapan inovasi *drive thru* dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan sangat direspon positif oleh masyarakat. Dengan model pelayanan yang efektif, efisien dan simpel serta tidak bertele-tele menjadikan masyarakat merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Sebagai sebuah upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, *drive thru* telah memenuhi enam azas pelayanan pelayanan publik yaitu azas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Dengan proses yang sederhana ditunjang petugas yang menguasai bidang tugasnya serta sarana prasarana dan fasilitas yang memadai, waktu pelayanan yang cepat dan singkat menjadikan layanan *drive thru* pajak bumi dan bangunan menjadi

inovasi layanan publik yang tepat dan akhirnya ditunggu serta menjadi kebutuhan masyarakat. Efisiensi pelayanan pajak bumi dan bangunan ini menjadi salah satu primadona inovasi pelayanan publik yang memperoleh apresiasi positif dari berbagai pihak.

2. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui program *Drive Thru*

Bentuk layanan dengan program *drive thru* untuk pembayaran pajak bumi dan bangunan, mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat para wajib pajak. Wajib pajak yang awalnya (sebelum ada program *drive thru*) enggan membayar pajak karena proses yang berbelit-belit serta memakan waktu lama, dengan model pembayaran *drive thru* menjadi sangat simpel dan cepat sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran tanpa takut terganggu aktifitasnya.

Dengan adanya peningkatan partisipasi para wajib pajak untuk membayar, hal ini akan berpengaruh pula terhadap besarnya pendapatan yang masuk ke pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Kemudahan layanan ini diharapkan pada akhirnya dapat menjaring semua wajib pajak agar secara tertib membayar pajak sesuai dengan objek pajak yang menjadi kewajibannya. Secara bertahap peningkatan partisipasi wajib pajak dan peningkatan pendapatan melalui pajak bumi dan bangunan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap jumlah pendapatan dari sektor publik yang akhirnya memberikan dampak pada total Pendapatan Asli Daerah (PAD).

B. Saran

Dari uraian dari hasil penelitian dilapangan dan pembahasan yang disesuaikan dengan teori serta hasil kesimpulan, maka dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut:

1. Program layanan pembayaran pajak melalui *drive thru* perlu terus dikembangkan dan ditingkatkan kualitasnya, agar selalu dapat merespon kebutuhan masyarakat;
2. Mengingat begitu efisiennya program ini, disarankan untuk membuka unit layanan serupa di beberapa tempat, sehingga jangkauan menjadi semakin luas dan agar semua wajib pajak mendapatkan layanan *drive thru*;
3. Perlu kerjasama yang semakin massif antara Dinas Pendapatan dan Bank Jatim dalam rangka lebih mensinergikan program *drive thru* agar dapat benar-benar menjadi program inovasi andalan dalam melakukan pelayanan kepada publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Hamid Dkk. 2006. *Rekacipta & Inovasi Dalam Perspektif Kreativiti*. Malaysia: Universitas Teknologi Malaysia
- Anonime. 2003. *Harvard Business Review On The Innovation Enterprise*. Usa: Harvard Business School Cooperation
- Arif, Saiful & Utomo, Paring W. 2008. *Good Governance Dalam Perspektif Otonomi Daerah*. Universitas Brawijaya, Malang
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Banyuwangi, Dispenda. 2012. *Tentang Peluang dan Tantangan pengalihan PBB P2 dan BHPT*. diakses pada tanggal 24 Juli 2013 dari <http://dispenda-bwi.blogspot.com/2012/11/peluang-dan-tantangan-pengalihan-pbb-p2.html>
- Banyuwangi, Kabupaten. 2013. *Tentang Target PAD Kab Banyuwangi Rp 162 Miliar*. diakses pada tanggal 24 Juli 2013 dari <http://surabaya.tribunnews.com/2013/04/09/target-pad-kab-banyuwangi-rp-162-miliar>
- Banyuwangi, Kabupaten. 2012. *Tentang Targetkan PAD naik hingga Rp.129 miliar*. diakses pada tanggal 26 November 2013 dari <http://www.banyuwangikab.go.id/berita-daerah/targetkan-pad-naik-hingga-rp-129-miliar.html>
- Early, Suandy. 2005. *Hukum Pajak Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat
- Ellitan, Lena & Anatan, Lina. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta
- International Thinking Thaking and Consultancy. 2013. *Tentang Standar Pelayanan Minimal*. Diakses Tanggal 14 Desember 2013 dari <http://www.ittc.co.id/penyusunan-spm.php>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN

- Mahmudi. 2009. *Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Erlangga
- Mardiasmo. Edisi Revisi 2006. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi
- Mindarty, Lely Indah. 2007. *Revolusi Administrasi Publik, Aneka Pendekatan dan Teori Dasar*. Malang: Partner Press
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J. Lexy. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, J. Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Ed. Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur
- Peraturan Pemerintah Nomor 105 Tahun 2000 Tentang Pengelolaan dan Pertanggung Jawaban Keuangan Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 06 Tahun 2012 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
- Permendagri Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
- Rasli, Amran. 2005. *Pengurusan Teknologi*. Malaysia: Penerbit Universitas Malaysia
- Rosjidi. 1992. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Edisi 2. Jakarta: Balai Pustaka
- Sudirman, Rismawati dkk. 2012. *Perpajakan: Pendekatan Teori dan Praktik*. Malang: Empat Dua Media
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Susanto. 2010. *60 Management Gems*. Jakarta: Kompas

Syafi'ie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Tarigan, Kharisma Wanta. 2013. Analisis Efektivitas Dan Kontribusi PBB Terhadap Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Kota Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.3

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana

Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Van Mierlo, J.G.A. 1996. Public Entrepreneurship As Innovative Management Strategy In Public Sector. Annual Confrence of The Southern Economic Asociation, Fairmomnt Hotel, New Orleans, Lousiana. November

Widjoyo, Iksan Ongko Dkk. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No.1

Wikipedia. 2013. Tentang Drive Thru. Diakses Tanggal 10 November 2013 dari http://id.wikipedia.org/wiki/Kendara_lewat

CURRICULUM VITAE

Nama : Abiseka Anoraga
 NIM : 105030104111003
 Jenis Kelamin : Laki – Laki
 Tempat,Tanggal lahir : Nganjuk , 03 Mei 1992
 No.Telf / Hp : 081 233 339 396
 E-Mail : abisekaa@gmail.com
 Motto Hidup : Jangan jadikan kegagalan sebagai akhir dari segalanya



Pendidikan Formal :

- TK. Gajah Mada Banyuwangi (1995 – 1998)
- SDN 1 Kepatihan Banyuwangi (1998 – 2004)
- SMPN 1 Giri Banyuwangi (2004 – 2007)
- SMAN 1 Glagah Banyuwangi (2007 – 2010)
- Universitas Brawijaya Malang (2010 - 2014)

Pendidikan Non Formal :

- Diklat Pelatih Drumband Jatim Tk.Dasar (2008)
- Magang di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Malang (2013)
- Preparation TOEIC (2014)
- IC3 Certiport (2014)

Pengalaman Organisasi :

- BEM MAFIA UB 2010 Staf Muda (2010)
- HUMANISTIK UB Staf Humas (2010 – 2011)
- BEM MAFIA UB 2011 Staf Sospol (2010 – 2011)
- EM UB 2011 Staf Infokom (2010 – 2011)
- KMOBM Ketua Umum (2011 - 2012)
- KMOBM Ketua Umum (2012 – 2013)
- DPM FIA UB Ketua DPM FIA (2012)
- MPM FIA UB Anggota MPM (2012)